Memoria de Sostenibilidad 2019

Activa Mutua

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 04

2 NUESTRA MUTUA 09

2.1 Quienes somos 10
2.2 Misión, visión y valores 11
2.3 Activa Mutua en cifras 12
2.4 Nuevas infraestructuras y reformas 13
2.5 Implantación geográfica 16
2.6 Responsabilidad Social 20
2.7 Área Compliance 26
2.8 Portal de transparencia 28
2.9 Auditoría Interna 29
2.10 Transformación digital 31
2.11 Grupos de interés 33
2.12 Análisis de materialidad 37

3 NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBIERNO 42

3.1 Órganos de Gobierno 43
3.2 Órganos de participación 45
3.3 Juntas territoriales 46
3.4 Miembros del Comité Directivo 49
3.5 Secretaría General 50

4 NUESTRO INFORME DE GESTIÓN 51

4.1 Personas trabajadoras protegidas 52
4.2 Recaudación 53
4.3 ServiMutua 54
4.4 Sistema de reducción de cotización 57
4.5 Contingencias profesionales 58
4.6 Contingencias comunes 63
4.7 Otras prestaciones 67
4.8 PRL 69
4.9 Área de Asistencia Sanitaria 78
4.10 Clínica Tarragona 92
4.11 Sistemas de la información 94

NUESTRO COMPROMISO CON LOS MUTUALISTAS 97

5.1 Jornadas 98
5.2 Comunicación 99
5.3 Reclamaciones y quejas 102
5.4 Prestaciones especiales 104

6 NUESTRO COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO 107

6.1 La gestión del personal 108
6.2 Datos generales 111
6.3 Conciliación vida laboral, personal y familiar 120
6.4 Beneficios sociales 122
6.5 Igualdad de oportunidades 124
6.6 Estudiantes en prácticas 126
6.7 Desarrollo del talento y Universidad Corporativa 127
6.8 Servicio de Prevención Propio 131

7 NUESTRO COMPROMISO SOCIAL E INSTITUCIONAL 137

7.1 Compromiso con la accesibilidad universal y la integración de las personas con discapacidad 138
7.2. Nuestro compromiso social e institucional 140

8 NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE 143

8.1 Compromiso con el medio ambiente 144
8.2 Política de compra de bienes y servicios 145

9 NUESTRO INFORME DE GESTIÓN ECONÓMICA 148

10 SOBRE ESTA MEMORI 150

11 ÍNDICE CONTENIDO GRI 152

1 PRESENTACIÓN

CARTA DE LA PRESIDENCIA

Al dar comienzo a mi presentación de lo que el ejercicio 2019 supuso para nuestra mutua, no puedo sustraerme del delicado momento por el que está atravesando la sociedad, el sector empresarial y la economía del país a consecuencia de la pandemia causada por el Covid-19.

Ya en estos primeros meses de pandemia, con el confinamiento de la mayor parte de la población, estamos viendo que las cifras de personas contagiadas son altas, y también son desagradables las cifras de conciudadanos que están falleciendo. Ojalá que esta pandemia encuentre rápida y efectiva respuesta de los organismos encargados de velar por toda la ciudadanía y que la solución sea lo más rápida posible.

Cuando la mutua presente las cuentas del próximo ejercicio, será el momento de valorar todo lo que esa pandemia ha podido representar, especialmente para las propias mutuas. Vaya desde aquí, en nombre de la junta directiva y en el mío propio, nuestra solidaridad con todos aquellos que están siendo afectados, y a las familias de las personas fallecidas, el consuelo más fraternal ante la pérdida de seres queridos.

En lo que hace referencia a las cifras que resumen la gestión desarrollada por el equipo humano de la mutua, las encontrarán detalladas a lo largo de la presente memoria. Sin embargo, los resultados que arroja el ejercicio sí que requieren de una explicación que permita comprender cómo se llega al excedente final y qué justificación hay para ello. No podría perdonarme esta omisión.

Entrando en ese análisis, decir que las mutuas realizamos básicamente la gestión de dos contingencias muy diferenciadas: 1) por un lado, la contingencia profesional, que incluye el accidente de trabajo y la enfermedad profesional; 2) por otra parte, la gestión de la prestación económica de la incapacidad temporal derivada de la contingencia común.

A ello, se une la gestión de otras prestaciones como son la del riesgo de embarazo y la de lactancia, la del cuidado del menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave y la gestión de la prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos.

Pues bien, en lo referente a las dos contingencias aludidas anteriormente, contingencia profesional y contingencia común, destacar que la contingencia profesional es la que históricamente

venimos gestionando las mutuas desde el mismo momento de entrar en vigor la Ley General de la Seguridad Social en el año 1966. Y he de decir, que sus resultados siempre han merecido el reconocimiento del legislador en la medida que al cierre de cada ejercicio, las mutuas hemos presentado excedentes. Como muestra de ello baste con reproducir un mínimo párrafo de la exposición de motivos de la Ley 35/2014, de 26 de diciembre, donde a estos efectos dice lo siguiente: "La repercusión de la gestión en las diferentes prestaciones por parte de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social ha sido positiva para el sistema, incluso en periodos de crisis, donde estas han sido capaces de generar excedentes y aportar importantes recursos al Fondo de Reserva de la Seguridad Social".

Y no es baladí lo que digo. Si nos ceñimos a este ejercicio 2019, Activa Mutua ha cerrado su gestión en esta contingencia con un resultado positivo de casi 38,9 millones euros, que supone un incremento del 49,8% con respecto al resultado del ejercicio precedente.

Me adelanto a decir que este resultado tan favorable trae como causa, en una parte, la normativa recogida en el Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre, donde, entre otras diversas medidas, el legislador resolvió incrementar las bases máximas y mínimas de cotización con efectos del 1 de enero del 2019, en un 22,3% y un 7%, y también la tarifa de cotización por las contingencias profesionales en un 5,3%, aproximadamente.

Por lo tanto, al resultado ordinario que hubiese presentado esta gestión, se añade lo que ha supuesto de incremento en las cotizaciones a realizar por las empresas.

Sin embargo, el núcleo del problema en el sector, y también en nuestra mutua, se encuentra en la prestación económica de la incapacidad temporal en la contingencia común. Era una gestión que venía ofreciendo resultados positivos en la mayoría de las mutuas hasta el año 2014, pero ya en el 2015 nuestra mutua comenzó a presentar un resultado negativo, es decir, las cuotas que gestiona la mutua por esta contingencia no alcanzan para cubrir los gastos que genera. Y si bien no era preocupante por aquel entonces, pues la perdida se elevó a poco más de 1,5 millones de euros, los siguientes años la tendencia fue a peor y así, en el año 2016, la pérdida fue de casi 5 millones de euros, para pasar a 19,6 millones en el siguiente año 2017. Una cifra que se redujo a 13,8 millones en el 2018, finalizando en este último ejercicio con los 57,5 millones de euros de pérdidas, que respecto al año precedente supone un incremento del 316,9%.

¿Cómo se explica este mal resultado, que repito, es de carácter sectorial? Confío que lo puedan entender con lo que seguidamente diré.

La gestión de esta prestación se basa en la adscripción a las mutuas de un capital (cuotas que se cotizan por las empresas y en parte, por los trabajadores) que se calcula en función de un porcentaje que aprueba el Ministerio de Trabajo en la orden de cotización a la Seguridad Social, aplicado sobre las cuotas recaudadas por la Tesorería General de la Seguridad Social. El actual porcentaje está fijado en el 5,1%, desde el 2016 y no ha sido modificado en los siguientes años, a pesar de la grave tendencia a pérdidas que el conjunto del sector ha presentado.

Dicho porcentaje es manifiestamente insuficiente para poder garantizar la totalidad del subsidio a que debe hacer frente la mutua, y no ayuda el alto número de bajas médicas que extienden los servicios públicos de salud de las comunidades autónomas. Baste con decir que, en el año 2019, el número de bajas médicas gestionadas por la mutua se elevó hasta las 161.945, lo que supuso un incremento respecto al año precedente del 11,4%.

Y esa conjunción de las dos variables aludidas,

infrafinanciación para soportar el total de los pagos y un abultado número de bajas médicas, da como resultado que se presenten las pérdidas que comento. Y lo peor es que para este año 2020 en que redacto estas líneas, desde el Ministerio de Trabajo no se ha alterado ese porcentaje de financiación por lo que presumo unos resultados peores, con las consecuencias que ello puede suponer.

Y otro efecto que incide negativamente en esas pérdidas en la contingencia común hay que buscarlo en la Régimen de los Trabajadores Autónomos, donde la normativa que antes he citado para la contingencia profesional, también ha derivado en que un régimen que ofrecía resultados positivos, este 2019 su signo ha cambiado y pasa a ser negativo.

Y el motivo tiene su razón de ser en que este colectivo, muy importante, desde el año 2019 pasa a estar asegurado en su totalidad en las mutuas, y además, la tasa de cotización también se ha visto modificada de forma importante, pero a la baja.

Es decir, mayor volumen de trabajadores protegidos en las mutuas y menor aportación económica a estas entidades para responder por los subsidios a abonar a los autónomos.

Me atrevo a decir que este mal resultado no es la consecuencia de una deficiente gestión realizada por los profesionales de las mutuas. Estos aplican su máximo esfuerzo y empeño en trabajar con la normativa reguladora dentro de las facultades otorgadas, pero todo ese empeño se ve perjudicado por lo que acabo de decir.

Desde aquí pido a los responsables del Ministerio de Trabajo que definitivamente resuelvan este problema, ajeno por completo al hacer de las mutuas, pero que está conduciendo a que su solvencia, reflejada en las reservas legales a constituir por cada una de ellas, se vean seriamente comprometidas. Y a ello dedico los siguientes párrafos. De las tres reservas legales que las mutuas deben tener constituidas al cierre del ejercicio del sector y con datos aportados por la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), en una de ellas, todas las mutuas ya la tienen situada en el mínimo legal exigible, y me refiero a la reserva de estabilización por contingencias comunes; otra, presenta un panorama ciertamente desalentador en la medida que la mayor parte de las mutuas carecen de recursos económicos, y me refiero a la reserva complementaria de contingencias profesionales; y la tercera reserva, la que aglutina el mayor volumen económico, las 19 mutuas del sector han visto como el porcentaje máximo exigido del 45% empieza a reducirse en muchas de ellas, unas con una reducción todavía no importante, pero otras sí que ven que su capacidad de respuesta ante resultados negativos se ve comprometida seriamente.

Nuestra entidad no es ajena a esa realidad y ha pasado en un año, de tener una reserva dotada con el máximo legal del 45%, a otra donde el porcentaje se ha situado en el 32,23%. Es por lo tanto un mal año, pero lo peor es que siendo conscientes de esa realidad y de sus causas, no poder hacer nada desde la mutua para evitar lo que en ningún momento se desea, genera frustración.

De la suma de resultados que se comentan y también el que la mutua presenta, a resultas de la gestión de la prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos, Activa Mutua arroja un resultado consolidado que por primera vez en la historia de la mutua es de signo negativo, y se eleva a los 14,6 millones de euros.

Verán, por tanto, que un excelente resultado obtenido de una muy buena gestión en la contingencia profesional, no es suficiente para contrarrestar las pérdidas de la contingencia común. Sería como decir que todo un trabajo realizado a lo largo del año fundamentalmente por los profesionales de la mutua, desaparece por esa escasa financiación a la mutua y el abultado número de

bajas médicas en la contingencia común.

Una vez aclarado el porqué del resultado tan anómalo que se presenta a su aprobación, y para no cansarles con un exceso de lectura, me remito para explicar los datos más relevantes del ejercicio a los que encontrarán en esta memoria.

Tan solo destacar que la población laboral de trabajadores protegida por la mutua se ha situado en 458.291 y supone un incremento del 4,04% respecto al año cedente; que la cuotas recaudadas por la mutua se han situado en 377.911.466 euros; que el número de accidentes con baja médica registrados por la mutua alcanza los 47.228; que los casos atendidos en la contingencia común se elevan a 138.192; que los pagos realizados en las prestaciones por riesgo de embarazo y lactancia natural se elevan a 10.488.870,24 euros; que por el cuidado del menor afectado por una enfermedad grave se ha abonado un total de 3.011.667,50 euros; y que el importe del subsidio abonado a los trabajadores autónomos se sitúa en 289.864,77 euros.

De forma más amplia y otros muchos datos, los podrán ver a lo largo de la memoria, junto con otra información que estimo puede resultar de interés conocer, porque acceder a esa gestión es comprender también a la mutua.

No quiero finalizar sin dejar constancia que a mediados del año 2019 se produjo un relevo en la dirección general de la entidad, que pasó a ser asumida por el Sr. Miguel Ángel Díaz Peña. Y que en la presidencia de la mutua cesó el Sr. Josep Nogués Marsal, que pasó a ser vocal de la junta. Eso conllevó que quien redacta este breve informe, fuese quien asumiese la presidencia de la mutua por así acordarlo la junta directiva, siendo este escrito mi primer resumen de un ejercicio de la entidad.

Por último, agradezco a todo el equipo humano de la mutua el desvelo e interés que año tras año pone para dar ese servicio a quienes acuden a nuestras instalaciones.

Es un equipo de unos 800 profesionales que unidos por un mismo objetivo coadyuvan a la consecución de los objetivos que se presentan, en lo que de ellos depende. Y a todas las empresas y colaboradores agradecerles, como no podía ser de otra forma, la fidelidad a la entidad, y animarles a continuar en esa confianza que tanto valoramos desde la junta. La mutua, como asociación de empresarios, depende de todos ustedes y la voluntad es la de seguir en el marco de la colaboración con la Seguridad Social.

Muchas gracias.

Dr. Domingo Bargalló Carulla
Presidente

2
NUESTRA MUTUA

2.1
QUIÉNES SOMOS

La amplia vocación de servicio y la estrecha implicación con el territorio se ve reflejada en la extensa red de delegaciones que gestiona Activa Mutua en todo el Estado español.

Activa Mutua, mutua colaboradora con la Seguridad Social número 3 desarrolla una amplia estructura organizativa a partir de criterios de proximidad con los receptores de nuestro servicio dentro del ámbito del Estado español. **Activa Mutua da servicio a más de 65.000 empresas y protege a más de 525.000 personas trabajadoras.** La entidad tiene una importante vocación social y por ello, dedica todos sus esfuerzos y recursos a garantizar el asesoramiento de las empresas, la asistencia y la protección de las personas trabajadoras; un objetivo que consigue gracias a la tarea diaria de su plantilla y que se plasma en la calidad del servicio y en la satisfacción del mutualista. Profesionalización, innovación y eficacia son los instrumentos sobre los que se sostiene esta estrategia. **La entidad cuenta con un total de 75 delegaciones en todo el Estado** para satisfacer la demanda al más alto nivel. Una estrategia que ha posicionado a Activa Mutua, como un socio estratégico entre sus empresas colaboradoras en materia de gestión de recursos humanos. La presencia territorial de Activa Mutua ha conseguido un número óptimo de delegaciones para atender la demanda con los máximos estándares de calidad.

Las prestaciones que ofrece Activa Mutua son:

- Gestión de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Control y seguimiento de las bajas por incapacidad temporal
- Cobertura de prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes: enfermedad común o accidente no laboral
- Cobertura de prestación económica por riesgo durante el embarazo o lactancia
- Cobertura por cese de actividad de las personas trabajadoras autónomas
- Divulgación, educación y sensibilización en prevención de accidentes de trabajadores y enfermedades profesionales

La proximidad y la orientación personalizada al mutualista son los rasgos diferenciales con los que trabaja Activa Mutua para conseguir ofrecer un diálogo constante, así como unos servicios adaptados a las necesidades particulares de cada caso y en consonancia, con los cambios legislativos de nuestro sector.

2.2
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Mejorar la salud laboral de nuestras personas trabajadoras mediante una asistencia sanitaria humana y cercana, potenciando la cultura preventiva y gestionando, de manera eficiente, los recursos de la Seguridad Social

VISIÓN

Ser una mutua líder en la gestión de las prestaciones sanitarias, sociales y económicas, manteniendo nuestra identidad y ser identificados como la mutua más cercana

VALORES

2.3
ACTIVA MUTUA EN CIFRAS

DATOS ECONÓMICOS

Ingresos de gestión
396.342.790 €

Excedentes de gestión
2.637.775 €

Prestaciones especiales
166.600 €

DATOS DE LA CARTERA - EMPRESAS MUTUALISTAS

Contingencias profesionales
47.228

Contingencias comunes
138.192

Personas trabajadoras protegidas
575.000

SINIESTRALIDAD LABORAL

Accidentes con baja
22.272

Accidentes sin baja
23.871

PROCESOS CONTINGENCIAS COMUNES

Procesos con cargo en la Mutua
53.574

Procesos sin cargo en la Mutua
84.618

INSTALACIONES

1 Centro hospitalario

2 Hospital intermutual

75 Delegaciones

33 Centros asistenciales

PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

Nº estudios siniestralidad
11.888

Visitas de asesoramiento
1.824

RECURSOS HUMANOS

350 Asistencia sanitaria

14 Prevención

269 Administración

228 Otros

861 **Total personas trabajadoras**

2.4
NUEVAS INFRAESTRUCTURAS Y REFORMAS

Activa Mutua tiene entre sus prioridades la constante mejora y modernización de sus instalaciones, con el objetivo de ofrecer un servicio de alta calidad, resolutivo e innovador a sus empresas mutualistas y las personas trabajadoras aseguradas. La intención es minimizar los índices de absentismo en las empresas y preservar, garantizar la salud laboral y el bienestar de las personas empleadas.

Se pretende que Activa Mutua se convierta en un estrecho colaborador para sus empresas y que los negocios logren ser más competitivos desde la óptica de la gestión de los recursos humanos.

INVERSIONES ACTIVA MUTUA 2018	
Imagen corporativa	3.974,12 €
Mobiliario, equipos e instalaciones	140.431,37 €
Reforma integral	50.661,52 €
Reforma parcial	365.285,66 €
Traslado / Nueva delegación	314.786,70 €
Proyectos años anteriores	575.793,17 €
Áreas funcionales	540.585,59 €
Otros	35.475,75 €
TOTAL	**2.026.993,88 €**

NUEVOS CENTROS O TRASLADOS

» **Gandía:** translado y apertura del centro asistencial

REFORMAS MÁS IMPORTANTES
» **Bailén:** instalación de puertas RF y reforma del wc de la tercera y sexta planta
» **Lleida Polígono:** reforma del centro asistencial
» **Granada:** Reforma de la zona administrativa
» **Clínica Tarragona:** reforma de habitaciones, vestuarios y almacén, remodelación de la habitación del médico de guardia, reparación y adecuación de los espacios exteriores, mejora de las instalaciones de la 6ª planta para una mejor producción de ACS
» **Cáceres:** accesibilidad en la entrada, despacho ITCC y wc adaptado
» **Barcelona Tarradellas, Lleida, Jerez de la Frontera y Beniparrell:** Compra de 4 equipos de RX

Reformas Delegación de Granada

Proyectos para el año 2020:

» Traslado delegación de Valencia
» Traslado delegación de Vielha

2.5
IMPLANTACIÓN GEOGRÁFICA

Activa Mutua es una entidad con una amplia vocación de servicio y una estrecha implicación en el territorio, tal y como lo reflejan las 75 delegaciones de las que dispone en España. Con delegaciones en todas las provincias, Activa Mutua ofrece una atención personalizada y un servicio asistencial rápido y efectivo al más alto nivel. La entidad prevé aumentar su presencia en otros territorios y tiene implantada una política de mejora continua de sus instalaciones.

La organización está formada por 7 direcciones territoriales, para acercar la toma de decisiones en el territorio y mejorar la gestión integral de la Mutua.

Esta dinámica de trabajo ha posicionado a Activa Mutua como un socio estratégico en materia de gestión de recursos humanos entre sus empresas colaboradoras.

ANDALUCÍA

Almería
C. Gran Sol, s/n
04005 ALMERÍA
Tel. 950 280 222
almeria@activamutua.es

Antequera
Pl. Fernández Viagas, 14
29200 ANTEQUERA
Tel. 952 061 920
antequera@activamutua.es

Cádiz
Paseo Príncipe de Asturias, 1, local
Entrada Emilio Castelar
11012 CÁDIZ
Tel. 956 262 597
cadiz@activamutua.es

Córdoba
C. Pintor Espinosa, 8-12, local Edificio
La Cañada
14004 CÓRDOBA
Tel. 957 761 220
cordoba@activamutua.es

Granada
C. Rector Marín Ocete, 8, bajos
18014 GRANADA
Tel. 958 806 920
granada@activamutua.es

Huelva
Paseo de la Glorieta, 20
21002 HUELVA
Tel. 959 282 617
huelva@activamutua.es

Jaén
C. Extremadura, 14-16, bajos
23009 JAÉN
Tel. 953 294 161
jaen@activamutua.es

Jerez de la Frontera
C. Sierra del Pinar, s/n Urb. Pie de Rey
11407 JEREZ DE LA FRONTERA
Tel. 956 326 090
jerez@activamutua.es

Málaga
Pº Marítimo Pablo Ruiz Picasso, 17
29016 MÁLAGA
Tel. 952 061 920
malaga@activamutua.es

Motril
C. Pieza, 2, "Callejón de la Sacristía"
18600 MOTRIL
Tel. 958 600 965
motril@activamutua.es

Sevilla
C. Monte Carmelo, 18
41011 SEVILLA
Tel. 954 990 559
sevilla@activamutua.es

ARAGÓN

Zaragoza
C. Jerónimo Zurita, 16
50001 ZARAGOZA
Tel: 976 302 148
zaragoza@activamutua.es

ASTURIAS

Oviedo
Av. Fundación Príncipe de Asturias, 8
33004 OVIEDO
Tel. 985 966 573
oviedo@activamutua.es

CANARIAS

Las Palmas
C. Albareda, 27
35008 LAS PALMAS DE G. CANARIA
Tel. 928 297 541
laspalmas@activamutua.es

Santa Cruz de Tenerife
Av. Tres de Mayo, 24, local 6-7
Edificio Filadelfia
38005 SANTA CRUZ DE TENERIFE
Tel. 922 595 453
tenerife@activamutua.es

CANTABRIA

Santander
C. General Díaz Villegas, 6 bajos
39009 SANTANDER
Tel. 942 367 168
santander@activamutua.es

CASTILLA LA MANCHA

Albacete
Av. de España, 35, bajos
02002 ALBACETE
Tel. 967 551 195
albacete@activamutua.es

Cuenca
Av. de la Música Española, s/n
16004 Cuenca
Tel. 969 241 715
cuenca@activamutua.es

Toledo
C. Dinamarca, 1, portal 2
45005 TOLEDO
Tel. 925 280 001
toledo@activamutua.es

Ciudad Real
Av. Lagunas de Ruidera, 16-18
13004 CIUDAD REAL
Tel. 926 981 517
ciudadreal@activamutua.es

CASTILLA Y LEÓN

Burgos
C. San Lesmes, 2, 2º B
09004 BURGOS
Tel. 947 257 942
burgos@activamutua.es

León
Av. Padre Isla, 55, bajos
24002 LEÓN
Tel. 987 876 399
leon@activamutua.es

Palencia
Av. Manuel Rivera, 1 entlo. F
34002 PALENCIA
Tel. 979 165 914
palencia@activamutua.es

Salamanca
Paseo de la Estación, 32
37004 SALAMANCA
Tel. 923 280 545
salamanca@activamutua.es

Segovia
C. José Zorrilla, 19, 1º B
40002 SEGOVIA
Tel. 921 412 290
segovia@activamutua.es

Valladolid
C. Pio del Río Hortega, 16
47014 VALLADOLID
Tel. 983 457 019
valladolid@activamutua.es

Zamora
C. Diego de Losada, 18
49018 ZAMORA
Tel. 980 557 651
zamora@activamutua.es

CATALUNYA

BARCELONA

Barcelona
C. Bailèn, 84
08009 BARCELONA
Tel. 934 525 050
barcelona@activamutua.es

Barcelona
Av. Josep Tarradellas, 136
08029 BARCELONA
Tel. 93 430 52 00
barcelona@activamutua.es

Barcelona
C. València, 327
08009 BARCELONA
Tel. 93 452 50 50
barcelona@activamutua.es

El Prat de Llobregat
C. LLeida, 41-43, bajos
08820 EL PRAT
Tel. 93 370 68 00
elprat@activamutua.es

Igualada
C. Sant Vicenç, 46
08700 IGUALADA
Tel. 93 804 56 11
igualada@activamutua.es

Mataró
Rda. Alfons X el Savi, 62-64
08301 MATARÓ
Tel. 93 796 19 88
mataro@activamutua.es

Sabadell
Ctra. de Barcelona, 187-189
08201 SABADELL
Tel. 937 481 413
sabadell@activamutua.es

Vilanova i la Geltrú
Av. Jaume Balmes, 29, 3r
08800 VILANOVA I LA GELTRÚ
Tel. 93 810 55 08
vilanova@activamutua.es

GIRONA

GIrona
Av. Lluís Pericot, 62
17003 Girona
Tel. 972 222 712
Gerona@activamutua.es

La Bisbal
C. Jaume II, 6
17100 LA BISBAL
Tel. 972 640 632
labisbal@activamutua.es

Palafrugell
C. Anselm Clavé, 2
17200 PALAFRUGELL
Tel. 972 300 167
palafrugell@activamutua.es

LLEIDA

Lleida
Pg. Onze de Setembre, 34
25199 Lleida
Tel. 973 270 599
lleida@activamutua.es

Lleida
C. Mineria, 28 25191
Pol. Ind. El Segre parc 26 Lleida
Tel. 973 211 184
lleida@activamutua.es

La Seu d'Urgell
C. Germandat de Sant Sebastià, 7
25700 LA SEU D'URGELL
Tel. 973 351 226
laseu@activamutua.es

Vielha
Ctra. de Betrén, 76
25539 BETRÉN (VIELHA)
Tel. 973 643 682
vielha@activamutua.es

Balaguer
Av. Pere III, 21, baixos
25600 BALAGUER
Tel. 973 443 753
balaguer@activamutua.es

TARRAGONA

Amposta
Av. Josep Tarradelles, 133
43870 AMPOSTA
Tel. 977 700 280
amposta@activamutua.es

Cambrils
C. Andalusia, 7, bajos
43850 CAMBRILS
Tel. 977 362 588
cambrils@activamutua.es

Deltebre
C. Robert Graupera, 166
43580 DELTEBRE
Tel. 977 489 094
deltebre@activamutua.es

Montblanc
C. Mestre Cabré, 28 B
43400 MONTBLANC
Tel. 977 860 348
montblanc@activamutua.es

Móra d'Ebre
C. Dr. Fleming, 9
43740 MÓRA D'EBRE
Tel. 977 401 665
mora@activamutua.es

Reus (Tecnoparc)
Av. Cambra de Comerç 44
43204 REUS (POL. TECNOPARC)
Tel. 977 304 304
tecnoparc@activamutua.es

Reus
C. del Roser, 107
43203 REUS
Tel. 977 127 832
reus@activamutua.es

Sant Carles de la Ràpita
Av. dels Esports, 7, bajos
43540 SANT CARLES DE LA RÀPITA
Tel. 977 741 868
larapita@activamutua.es

Santa Coloma de Queralt
C. Mossèn Cinto Verdaguer, 2
43420 SANTA COLOMA DE QUERALT
Tel. 977 881 905
santacoloma@activamutua.es

Tarragona (SEDE SOCIAL)
C. Pin i Soler, 12-14
43002 TARRAGONA
Tel. 977 233 012
tarragona@activamutua.es

Tarragona
Clínica Activa Mutua Tarragona
C. Pin i Soler, 12-14
43002 TARRAGONA
Tel. 977 217 900
clinica@activamutua.es

Tarragona
C. Estanislau Figueres, 23-25
43002 TARRAGONA
Tel. 977 251 436
tarragona@activamutua.es

Tarragona
Port Moll de Castellà, s/n
43004 TARRAGONA
Tel. 977 241 657
porttgna@activamutua.es

Tortosa
C. Joan Baptista de la Salle, 10
43500 TORTOSA
Tel. 977 444 550
tortosa@activamutua.es

Ulldecona
C. Comte Montemolín, 15, baixos
43550 ULLDECONA
Tel. 977 721 739
ulldecona@activamutua.es

Valls
Pg. de l'Estació, 2, bajos
43800 VALLS
Tel. 977 608 601
valls@activamutua.es

El Vendrell
Via dels Països Catalans, 64-66
43700 EL VENDRELL
Tel. 977 668 428
vendrell@activamutua.es

COMUNIDAD VALENCIANA

Alicante
Av. Benito Pérez Galdós, 29
03004 ALICANTE
Tel. 965 928 838
alicante@activamutua.es

Elche
Av. Alacant, 80, bajos
03203 ELCHE
Tel. 966 615 099
elche@activamutua.es

Benetússer
C. Camí Nou, 103
46910 BENETÚSSER
Tel. 963 751 545
benetusser@activamutua.es

Beniparrell
Av. Real de Madrid Norte, 23, bajos
46469 BENIPARRELL
Tel. 961 200 617
beniparrell@activamutua.es

Canals
Av. Blasco Ibañez, 2
46650 CANALS
Tel. 962 239 006
canals@activamutua.es

Castellón
C. Dr. Vicente Altava, 10
12004 CASTELLÓ
Tel. 964 252 130
castellon@activamutua.es

Gandía
C. Ciutat de Barcelona, 33, bajos izq
46702 GANDIA
Tel. 962 954 323
gandia@aactivamutua.es

Valencia
C. Dr. Manuel Candela, 24-26, bajos
46021 VALENCIA
Tel. 963 300 818
valencia@activamutua.es

EUSKADI

Bilbao
C. José María Escuza, 23
48013 BILBAO
Tel. 944 500 479
bilbao@activamutua.es

EXTREMADURA

Badajoz
Av. José María Alcaraz Alenda,31 local
06011 BADAJOZ
Tel. 924 200 241
badajoz@activamutua.es

Cáceres
Av. Virgen de Guadalupe, 20
10001 CÀCERES
Tel. 927 627 035
caceres@activamutua.es

GALICIA

La Coruña
Av. Primo de Rivera, 11, 1º dcha. 1
5006 LA CORUÑA
Tel. 981 168 765
acoruna@activamutua.es

Orense
C. Florentino L. Cuevillas, 9, bajos
32003 ORENSE
Tel. 988 370 976
ourense@activamutua.es

ISLAS BALEARES

Palma de Mallorca
Av. Gabriel Roca 16, 1r
07014 PALMA DE MALLORCA
Tel. 971 220 322
baleares@activamutua.es

COMUNIDAD DE MADRID

Madrid
C. Agustín de Betancourt, 17
28003 MADRID
Tel. 91 448 65 20
madrid@activamutua.es

MURCIA

Murcia
Av. Juan Carlos I, 23, bajos
30009 MÚRCIA
Tel. 968 230 594
murcia@activamutua.es

2.6
RESPONSABILIDAD SOCIAL

El papel que hoy en día juegan las mutuas en su responsabilidad de dar cobertura a las prestaciones derivadas de las contingencias profesionales, comunes y asesoramiento preventivo, ha supuesto un nuevo papel en el estatus social que ha obligado a continuos cambios en su gestión y funcionamiento.

Las nuevas demandas son otras, con nuevas formas de gestión y participación, con una clara orientación al cliente, una apuesta por la mejora continua y la adaptación a los retos sociales que se presentan, la plena participación en el desarrollo económico, social y medioambiental de manera sostenible, la cooperación o la asunción y transferencia de prácticas innovadoras.

Aunque es cierto que la idiosincrasia de la actividad mutualista ya incorpora en su filosofía un alto componente social, como el hecho de estar dotados de una comisión de prestaciones especiales, desde donde se ofrecen ayudas sociales para mejorar las condiciones de vida de las personas trabajadoras accidentadas, Activa Mutua ha avanzado complementando su labor con la integración de la Responsabilidad Social en la organización, con una gestión responsable y transparente, mediante el desarrollo sostenible y considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Conceptos como atención social, innovación, cooperación, diversidad, inclusión, ética, sostenibilidad y excelencia forman ya parte de nuestra cultura empresarial.

Asumiendo esta nueva orientación, Activa Mutua ha hecho una apuesta por el cambio y la evolución a una nueva estrategia más competitiva e innovadora, comprendiendo que el éxito empresarial puede y debe ser compartido y que la gestión responsable es clave para que una compañía como la nuestra pueda contribuir al desarrollo económico y social de forma sostenible. Todo ello, en un marco de confianza, transparencia y diálogo con las personas, y de mejora continua en la gestión.

Para ello, hemos apostado por la responsabilidad social, basándola en nuestra misión, visión y valores y alineándola con la estrategia. Creemos que ha sido una apuesta firme que está influyendo positivamente en una mayor satisfacción de todos los grupos de interés en general, al ser más competitivos y a la part, seguirá creciendo con éxito. De este modo, la política del sistema integrado de gestión recoge los compromisos de la organización con la responsabilidad social.

"Garantizamos el comportamiento ético de todas las actuaciones e impulsando la sostenibilidad, la transparencia, la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos humanos, la no discriminación, la inclusión plena de las personas con discapacidad y la conciliación de la vida personal, familiar y laboral"

En este sentido, durante el 2019, Activa Mutua no ha recibido ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos. Es importante subrayar que la estrategia de RS de Activa Mutua se encuentra alineada con los ***Objetivos de Desarrollo Sostenible*** (ODS). Estos son el resultado del acuerdo alcanzado por los estados miembros de las Naciones Unidas y que es una Declaración con 17 Objetivos y 169 metas que los estados miembros acordaron trabajar para alcanzarlos en 2030. De esta forma, Activa Mutua se compromete a colaborar en la consecución de los objetivos, definiendo propuestas concretas y políticas transformadoras que luchan contra la pobreza, la desigualdad, la discriminación y en pro de la sostenibilidad.

La estrategia responsable de Activa Mutua se articula en cuatro líneas de intervención o programas:

1. Gestión ética y buen gobierno
2. Salud y bienestar
3. Sostenibilidad
4. Valor social

Al mismo tiempo, los programas se desarrollan al menos en uno de los siguientes ejes, en función del grupo o grupos de interés que abarca:

Comunidad y Sociedad **Clientes y partes interesadas** **Personal de AM**

GESTIÓN ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Garantizar el comportamiento ético de todas las actuaciones, impulsando la sostenibilidad, la igualdad, la transparencia y el buen gobierno.

OBJETIVOS
Fomentar una conducta ética entre todos los grupos de interés
Prevenir el acoso y la violencia en el entorno laboral
Garantizar el buen gobierno y una gestión transparente
Promover la mejora continua a partir de la escucha activa de los grupos de interés
Garantizar el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria, estableciendo los mecanismos de control adecuados
Impulsar y difundir la política de Responsabilidad Social
Garantizar la Igualdad de Oportunidades para todas las personas
COMPROMISOS
Código ético y de buen gobierno. El respeto, la transparencia, la honestidad y la profesionalidad son, junto con los códigos de buenas prácticas que se detallan en el manual de compliance, los principios básicos y los valores a alcanzar por Activa Mutua en la prestación de servicios
Portal de la transparencia

SALUD Y BIENESTAR

Actividades preventivas dirigidas a tener cuidado de la salud y procurar el bienestar, manteniendo una calidad de vida adecuada y saludable.

OBJETIVOS
Crear un entorno de trabajo seguro y saludable para las personas trabajadoras y mutualistas.
Potenciar la prevención de riesgos laborales en personas con especial sensibilidad
Procurar un adecuado clima laboral para la satisfacción de las personas trabajadoras
Desarrollar el talento de las personas trabajadoras mediante la formación y la gestión de competencias
Procurar la conciliación de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras
Desarrollar planes que garanticen la igualdad de oportunidades y la no discriminación entre hombres y mujeres
Fomentar el mantenimiento y la mejora de la salud mediante el voluntariado corporativo
Realizar estudios e investigaciones sobre la salud y el bienestar como forma de PRL
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
Sello EFR *(Empresa Familiarmente Responsable)*. En este año 2019 se ha renovado este reconocimiento que promueve la Fundación Másfamilia, demostrando que Activa Mutua introduce en su estrategia y objetivos empresariales, la conciliación de la vida personal y laboral, así como la igualdad, el desarrollo profesional y la diversidad

SOSTENIBILIDAD

Crear valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esta manera al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras.

OBJETIVOS

Reducir el impacto ambiental

Controlar y mejorar el uso de los recursos e instalaciones.

Regular la política de compra de bienes y servicios

Elaborar la memoria de sostenibilidad

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Memoria de Sostenibilidad GRI. Activa Mutua ya ha publicado sus memorias de sostenibilidad bajo los principios, contenidos e indicadores del modelo Global Reporting Initiative *(GRI)*. Un ejercicio de transparencia, con el que dar a conocer entre todos los grupos de interés o partes interesadas *(stakeholders)* sus resultados económicos, ambientales y sociales. Un informe basado en el estándar GRI proporciona información sobre las contribuciones positivas o negativas de una organización al desarrollo sostenible

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Política de compra de bienes y servicios. La política de contratación de proveedores está regulada mediante la Ley de contratación pública *(Real decreto 3/2011)* y los procedimientos internos de compras y secretaria general, que garantizan los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos

Compromiso medioambiental mediante la implantación de la norma ISO 14001 en toda la organización, el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. Para llevarlo a cabo, Activa Mutua dispone de un manual de buenas prácticas en el uso de las instalaciones para la sensibilización de su personal. Así, se ponen en marcha medidas para el control de residuos, consumo y emisiones *(Adhesión al programa para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, promovido por la Oficina Catalana del Cambio Climático de la Generalitat de Catalunya)*

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

Activa Mutua pone de manifiesto su compromiso medioambiental a través de la implantación de la norma UNE-EN ISO 14001 de su sistema de gestión ambiental, en toda la organización, y el desarrollo y la divulgación de tecnologías no agresivas con el medio ambiente

VALOR SOCIAL

Impulso y promoción de programas que favorecen la integración social y laboral de personas y colectivos en riesgo de exclusión social, así como garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación para todas las personas.

OBJETIVOS
Potenciar y mejorar beneficios y prestaciones sociales, adaptándolos a las necesidades de las personas
Potenciar la prevención de riesgos laborales en personas con especial sensibilidad
Hacer la mutua accesible a todas las personas
Promover las acciones sociales y colaborativas con los colectivos desfavorecidos mediante el voluntariado corporativo
Continuar posicionando a Activa Mutua, como entidad de referencia, al sector de la discapacidad y la innovación social
Impulsar la creación de sinergias y participación con las entidades del tercer sector social
COMPROMISOS ADQUIRIDOS
Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y publicación de los requisitos del informe de progreso de Activa Mutua, detallando las acciones para la implementación de sus diez principios entorno a los Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, e informando a nuestros grupos de interés
Firma del Charter de la Diversidad, promovido por la Fundación para la Diversidad, con el objetivo de estrechar lazos de adhesiones a los principios fundamentales de igualdad y respeto al derecho de inclusión de todas las personas
Adhesión a la iniciativa *"Empresas por una Sociedad libre de violencia de género"*. Promovida por la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género. Con el objetivo de aprovechar el potencial que supone la empresa como agente de concienciación social. Actualmente son 129 las entidades públicas y privadas adheridas a esta iniciativa, procedentes de diferentes sectores de la economía española
CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS
Distintivo *"Etiqueta Responsable"*. Este distintivo, promovido por la Asociación +Responsables, reconoce a aquellas organizaciones que apuestan por una gestión ética, responsable, sostenible y transparente
Certificado *"Bequal PLUS"*, que verifica la política inclusiva en cuanto a la discapacidad. El Comité de Certificación de la Fundación Bequal está formado por el CERMI, la Fundación ONCE, FEACEM i la Fundación Seeliger y Conde

2.7
ÁREA DE COMPLIANCE

El Área de Compliance está integrado por tres departamentos que configuran el compromiso de la Mutua con la práctica del comportamiento normativo y socialmente responsable.

Departamento de Responsabilidad Penal Corporativa

Este departamento se encarga de configurar las medidas de prevención de delitos que puedan representar una situación de peligro, en relación con el cumplimiento normativo de Activa Mutua.

Activa Mutua dispone de un manual de prevención de riesgos penales, donde se detallan los delitos, los mecanismos de control, el canal ético para fomentar una cultura de comportamiento y la descripción de las funciones de la persona responsable de Prevención de Riesgos Penales y del comité de seguimiento y control. Este departamento dispone del canal de denuncias, que constituye una herramienta para comunicar hechos irregulares ocurridos en la organización y la generación de evidencias para el potencial de exención de responsabilidad penal de Activa Mutua.

Al mismo tiempo se ha creado el comité de ética, que actúa conjuntamente con el comité de *"compliance"*, a fin de determinar aquellas cuestiones que puedan ser susceptibles de controversia con el código de buen gobierno.

Entre las tareas a destacar del departamento de Responsabilidad Penal Corporativa desarrolladas durante el año 2019 constan las entrevistas con los miembros del comité directivo con la finalidad de detectar posibles situaciones de riesgo de incumplimiento normativo.

También se siguen desarrollando las tareas de monitorización para detectar posibles situaciones en contingencia en relación con el mapa de riesgos.

Departamento de Protección de Datos

En relación con los objetivos establecidos en el año anterior, se ha iniciado la adaptación a la nueva legislación en protección de datos:

- *Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril,* relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estas.

- *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre,* de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Durante el año 2019 no se han producido reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad, dado que no se ha recibido ninguna tutela de derechos ante la Agencia Española de Protección de Datos y, por tanto, no han habido sanciones al respecto.

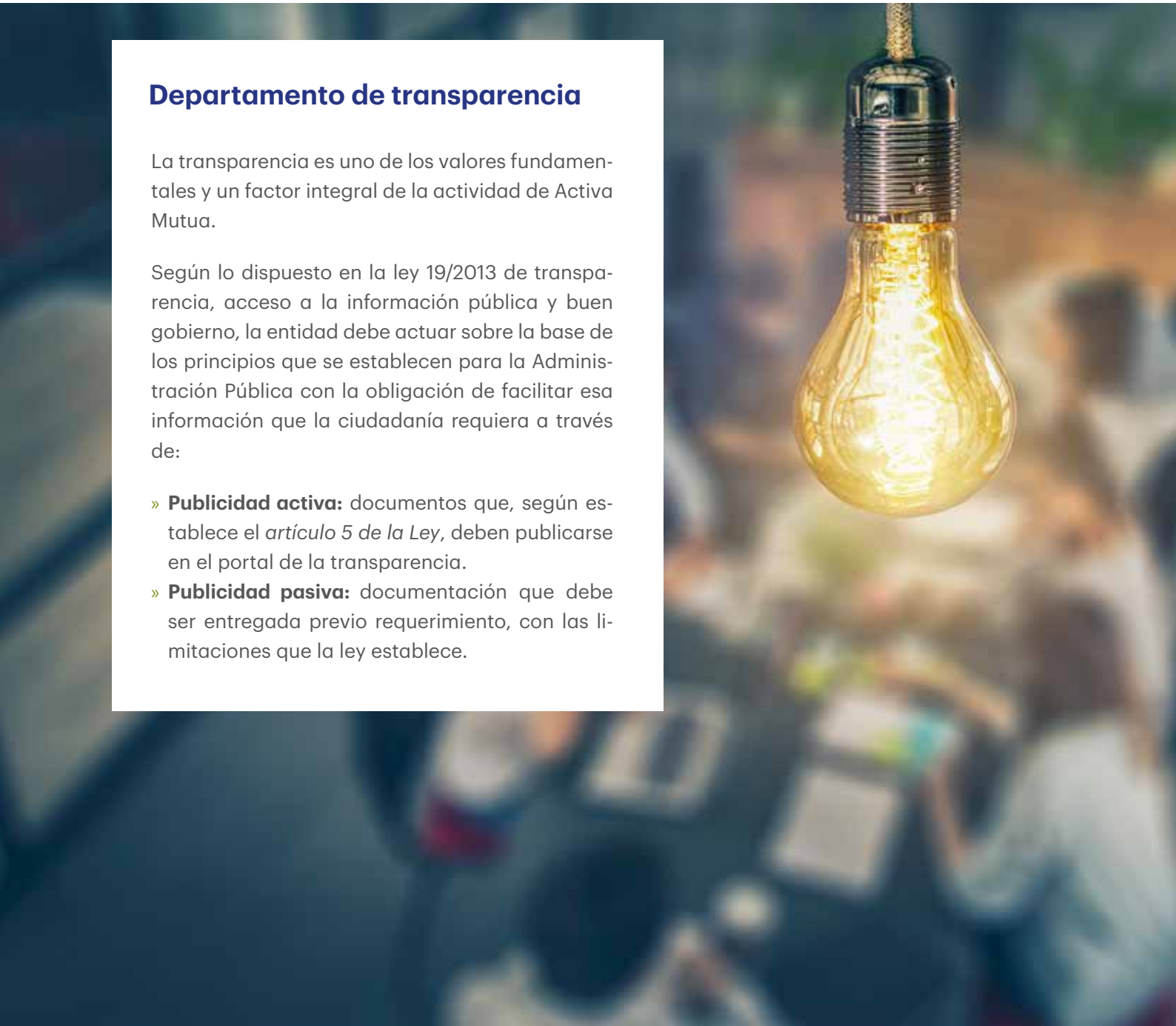
Desde el departamento de protección de datos tampoco hay constancia de que se haya producido ningún hurto de datos.

Estos resultados se pueden relacionar también con las siguientes actuaciones:

» Activa Mutua sigue contando con la figura del DPO (*"Data Protection Officer"*).
» Durante el año 2019 se ha constituido el comité de protección de datos.
» Se ha comunicado a todos los trabajadores la política de protección de datos.
» Durante el año 2019 se han resuelto las dudas y consultas planteadas por los trabajadores de la mutua en materia de protección de datos.

Con el objetivo de trabajar para una mejora continua, Activa Mutua planteó realizar las siguientes acciones para el año 2019:

» Seguir con la adecuación de la nueva normativa vigente.
» Constituir el comité de protección de datos.
» Comunicar la política de protección de datos.
» Realizar formación sobre la *Ley Orgánica 3/2018*.
» Modificar la documentación necesaria.
» Realizar la auditoria bienal de protección de dato.



Departamento de transparencia

La transparencia es uno de los valores fundamentales y un factor integral de la actividad de Activa Mutua.

Según lo dispuesto en la ley 19/2013 de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la entidad debe actuar sobre la base de los principios que se establecen para la Administración Pública con la obligación de facilitar esa información que la ciudadanía requiera a través de:

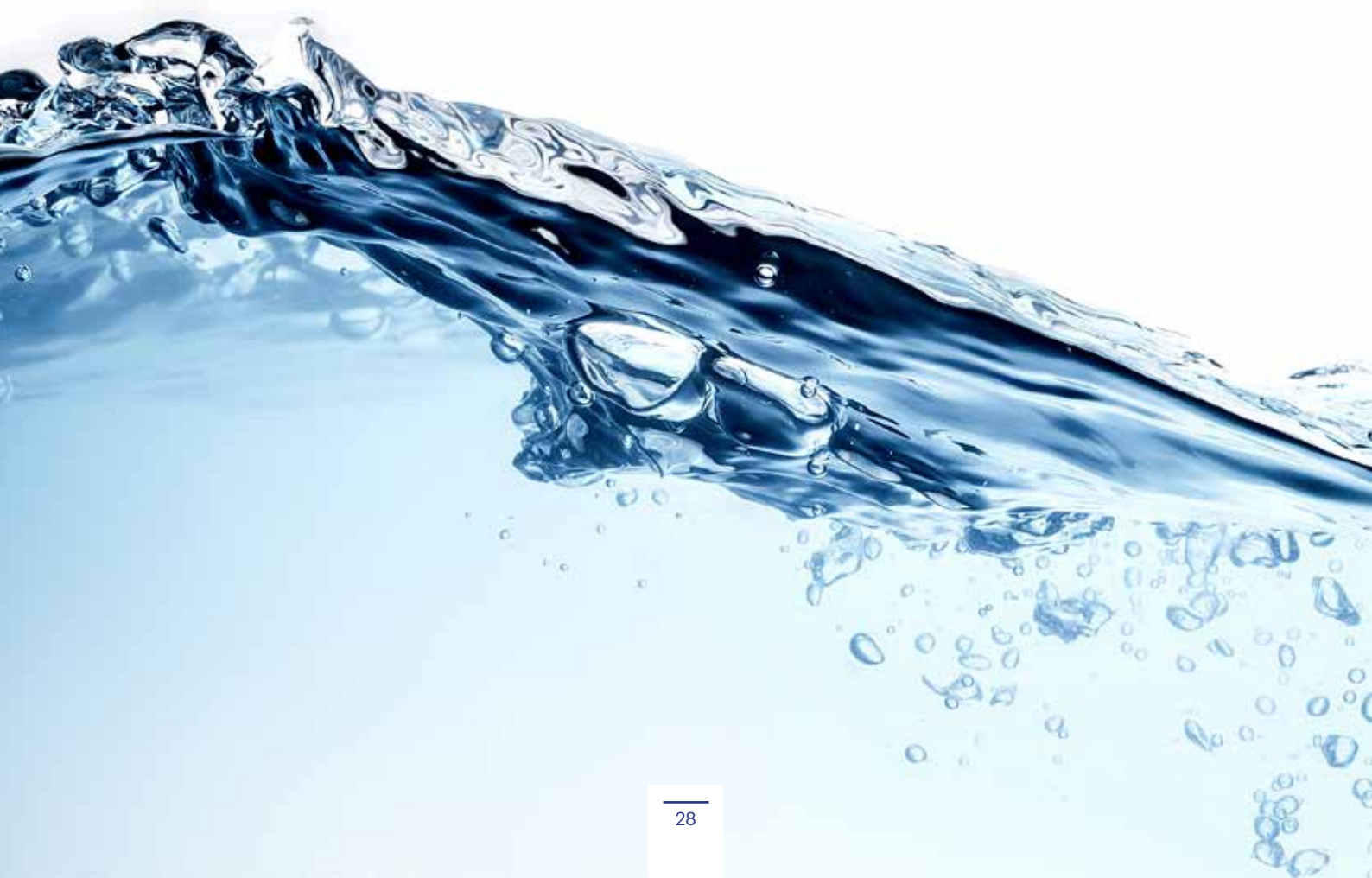
» **Publicidad activa:** documentos que, según establece el *artículo 5 de la Ley*, deben publicarse en el portal de la transparencia.
» **Publicidad pasiva:** documentación que debe ser entregada previo requerimiento, con las limitaciones que la ley establece.

2.8
PORTAL DE TRANSPARENCIA

Activa Mutua Mutua da cumplimiento a la *Ley 19/2013* a través del **portal de la transparencia**, que es accesible desde la página web de la entidad.

Durante este año se ha ido actualizando la documentación del portal de la transparencia para asegurar que se ofrece toda la información requerida y que se cumple con los derechos que tiene la ciudadanía a solicitar y tener acceso a la documentación conocida como publicidad activa *(información institucional, económica y financiera de la entidad: organigramas, presupuestos, contratos, etc.)*.

La Ley permite que cualquier ciudadano pueda solicitar información a la Administración respecto a cómo se gestionan sus gravámenes, mediante el acceso a información y documentación de entidades públicas u otros organismos, incluidas las mutuas.



2.9
AUDITORÍA INTERNA

Activa Mutua, en línea con las directrices marcadas por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, dispone de una sólida estructura de auditoría interna, ya que considera esta función como una actividad independiente y sistemática destinada a perfeccionar las operaciones y apoyar a la organización en la consecución de sus objetivos.

El proceso de auditoría interna se atribuye estratégico para la entidad y se fundamenta en disponer de un control interno excelente, orientado a una gestión integral de los riesgos que permita mitigar, al máximo, los riesgos a los que está expuesta la entidad. La misión de auditoría interna es velar por la correcta y completa aplicación de las políticas, normas e instrucciones establecidas, realizando una actividad de asesoramiento, con el objetivo de proteger y mejorar el funcionamiento de la organización en el cumplimiento efectivo y eficaz de sus responsabilidades, así como conseguir la satisfacción del cliente interno aplicando el máximo rigor e independencia en el trabajo de auditoría, según las normas internacionales de auditoría Interna.

Durante el ejercicio 2019, cabe destacar que, debido a los acontecimientos ocurridos en el mes de junio, y los posteriores cambios organizativos, con la incorporación del nuevo Director Gerente, D. Miguel Ángel Díaz Peña, por acuerdo de la junta directiva, se acordó la dependencia del departamento de auditoria interna directamente del Director Gerente, dejando en suspenso la comisión de auditoria interna.

Debido a los cambios organizativos y la incorporación del nuevo Director Gerente, no se ha seguido el Plan Anual tal y como estaba previsto, ya que se han solicitado diversos trabajos de auditoría, que en algunos casos han supuesto la modificación de la planificación inicial prevista. El trabajo realizado se valora cualitativamente mediante una encuesta que se envía junto con el Informe a las Unidades auditadas. La valoración por este ejercicio 2019 ha sido de 4,7 puntos sobre 5, manteniendo este alto nivel de valoración cada año.

Destacar que durante el ejercicio 2019, y tal como estaba previsto en el Plan Anual de Auditoria Interna, se han desarrollado los trabajos de implantación del mapa de riesgos de la entidad, en colaboración con la firma BDO Auditores, dando cumplimiento a las recomendaciones de la Intervención General de la Seguridad Social.

Asi mismo, destacando la incorporación al equipo de D. Miguel Ángel Tortajada, durante el mes de octubre.

Durante el año 2019 se han realizado un total de:

15
auditorías a delegaciones
(7 menos de las previstas inicialmente)

2
auditorías a direcciones funcionales
(4 menos de las previstas inicialmente)

4
auditorías a centros asistenciales externos con la colaboración del departamento asistencial de la mutua
(8 menos de las previstas inicialmente)

De la actividad realizada por auditoría interna, se han emitido un total de **36 informes de auditoría, 496 recomendaciones totales,** y así mismo se atendió a las solicitudes del director gerente, en diversos asuntos de la mutua, que han dado un resultado de la emisión de **6 informes de auditoría y 8 informes de investigación fuera del plan anual establecido inicialmente.**

En relación con la formación, durante el año 2019 el equipo de auditoría interna ha cursado diversos cursos de formación específica para auditoría interna y control de riesgos, impartidos por el *Instituto de Auditores Internos de España,* con el objetivo de mantener un alto nivel de formación continua para los miembros del equipo.

Como resultado de la revisión de las **15 delegaciones,** se han emitido los siguientes informes de auditoría:

AUDITORÍA INTERNA	2019
Informe provisional de auditoría	15
Informe definitivo de auditoría	13

Respecto las revisiones a las 2 direcciones funcionales, se han emitido, hasta la fecha, los siguientes informes de auditoría:

AUDITORÍA INTERNA	2019
Informe definitivo de auditoria	2

Finalmente, respecto las revisiones a los 4 centros asistenciales externos, se han emitido, hasta la fecha, los siguientes informes de auditoría:

AUDITORÍA INTERNA	2019
Informes de revisión limitada	4

Para el próximo año 2020, se prevé la revisión de: 11 delegaciones, 12 departamentos funcionales y 4 centros asistenciales externos. Asimismo, durante el próximo ejercicio, y con la nueva estructura organizativa se llevará a cabo la implantación del mapa de riesgos de la entidad con un análisis amplio y riguroso de los diferentes riesgos, tanto a nivel interno como del entorno externo.

Objetivos y proyectos para 2020

» Implementar el mapa de riesgos de la organización, con la ayuda del programa *"Team Risk"*
» Volver a depender de la comisión de auditoría de la junta directiva

2.10
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La transformación digital de Activa Mutua debe continuar ligada con los objetivos y estrategias empresariales, combinando prácticas y formas de hacer que dan como resultado nuevas técnicas y habilidades, entre las que destacan:

» Generación de experiencias nuevas al cliente.
» Mejora de la eficiencia operativa.
» Mejora de la capacidad de dar respuesta rápida ante los cambios del mercado.
» Creación de ventajas competitivas para la organización.
» Impulso de la cultura de la innovación.
» Agilización y mejora de la colaboración interna.
» Evolución hacia la toma de decisiones basada en datos objetivos.

Los principales objetivos de Activa Mutua con su transformación digital son:

- Disponer de un modelo de transformación digital redefiniendo la visión, el negocio *(procesos, puntos de contacto, diseño de servicios, modelos de negocio)* y cultura
- Identificar dos elementos claves a la hora de afrontar la transformación digital de la organización, uno es el grado de madurez *(que identifica las competencias individuales)* y la cultura transformacional *(que identifica las variables de entorno y equipo)*
- Simplificar sus procesos, siendo ágiles y escalables con un mapa de procesos automatizado, integrado, que sea robusto y fiable
- Ser una organización orientada al cliente *"customer centricity"*, evolucionando el modelo de relación y aumentando los puntos de contacto y la experiencia del cliente.
- Integrar los servicios presenciales y telemáticos. Omnicanalidad
- Fichar la estrategia de canales digitales
- Generar uno o varios *"customer journey map"*, dirigido a todos nuestros clientes: personas trabajadoras, gestorías, colaboradores y empresas
- Ser una organización "abierta", estar constantemente explorando, dispuesta a colaboraciones y alianzas, prospeccionar nuevos negocios a partir de alianzas, entre otros

Por eso, nuestros retos para 2020 son:

- **Posicionar** a Activa Mutua como a una mutua digital
- **Acelerar** el proceso de transformación digital
- **Generar un cambio** en procesos, mentalidad y prestación de servicios
- **Transformación** del negocio a través de la digitalización
- **Integración** de servicios presenciales y telemáticos
- **Potenciación** de la mejora de la experiencia de usuario de la persona trabajadora mutualizada
- **Simplificación** de procesos
- **Desarrollo de soluciones** para agilizar los procesos de gestión
- **Explotación de los datos** para la mejora de eficiencia y prestación de servicios

2.11
GRUPOS DE INTERÉS

Activa Mutua ha llevado a cabo la identificación de los grupos de interés con los que se relaciona, valorando así mismo, en qué grado la mutua tiene influencia en estos grupos, y en qué grado los diferentes grupos de interés pueden influir en nuestra organización.

La metodología utilizada para la identificación de los grupos de interés se ha basado en los siguientes criterios:

RESPONSABILIDAD

grupos con los cuáles la organización tiene o puede tener responsabilidades legales, financieras y operativas, según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.

INFLUENCIA

grupos que tienen o que pueden tener la posibilidad de influir en la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, dado que sus acciones pueden impulsar o impedir su cumplimiento.

CLIENTES

- Empresas asociadas
- Autorizados RED
- Usuarios (trabajadores cuenta ajena)
- Autónomos (trabajadores cuenta propia)

PROVEEDORES

SOCIEDAD

- Medios de comunicación
- Entidades (educativas y sociales)

ÁMBITO POLÍTICO

ENTIDADES DEL SECTOR

PERSONAL

- Personal funcional
- Personal territorial gestión
- Personal territorial

ADMIN. PÚBLICAS

- Tesorería General de la Seguridad Social
- Intervención General de la Seguridad Social
- Consejerías de Sanidad y Trabajos de las Comunidades Autónomas
- Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social
- Instituto Nacional de la Seguridad Social

AGENTES SOCIALES

- Entidades profesionales
- Entidades patronales
- Sindicatos
- Foros

Canales de comunicación con los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS DE ACTIVA MUTUA	CANALES DE COMUNICACIÓN Y FREQUENCIA
PERSONAL » Personal territorial de gestión » Personal funcional » Personal territorial sanitario	Aplica (continua) Revista Mirada (periódicamente) Seminarios y jornadas (periódicamente) Intranet (continua) Reuniones (periódicamente) Mesas de anuncios (periódicamente)
CLIENTES » Empresas asociadas » Personas usuarias (personas trabajadoras por cuenta ajena) » Personas autónomas (personas trabajadoras por cuenta propia) » Autorizados RED	Memoria de sostenibilidad (anual) Jornadas formativas e informativas (periódicamente) Revista Activa (trimestral) Página web (continua) La APP de Activa Mutua (continua) Portal de prevención (continua) Encuestas de satisfacción (periódicamente)
PROVEEDORES	Factura (periódicamente) Web ministerio (factura electrónica) (continua) Licitaciones (periódicamente) www.contrataciondelestado.es Email
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS » Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) » Tesorería General de la Seguridad Social » Intervención General de la Seguridad Social » Instituto Nacional de la Seguridad Social » Consejerías de Sanidad y Trabajo de las Comunidades Autónomas	Sedes Electrónicas de las Administraciones (continua) Jornadas formativas e informativas (periódicamente)
AGENTES SOCIALES » Entidades profesionales » Entidades patronales » Sindicatos » Foros	Convenios de colaboración (periódicamente) Jornadas formativas e informativas (periódicamente)
SOCIEDAD » Medios de comunicación » Entidades (educativas y sociales)	Notas de prensa (periódicamente) Redes sociales (a diario) Campañas y actividades solidarias (periódicamente)

Temas y preocupaciones clave planteados para los grupos de interés:

TEMAS CLAVE	GRUPOS DE INTERÉS	RESPUESTA A LA MEMORIA
ÁMBITO ECONÓMICO		
Desarrollo económico	Clientes, personal	201-1 Valor económico directo generado y distribuido
Anticorrupción	Clientes, personal, proveedores	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción
ÁMBITO AMBIENTAL		
Energía	Personal, proveedores	302-1 Consumo energético dentro de la organización
Emisiones	Personal	305-1 Emisiones directas de GEH (alcance 1)
		305-2 Emisiones indirectas de GEH en generar energía (alcance 2)
		305-3 Otras emisiones indirectas de GEH (alcance 3)
Efluentes y residuos	Personal, sociedad	306-2 Residuos para tipos y método de eliminación
Cumplimiento ambiental	Personal, proveedores	307-1 Incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental
Evaluación ambiental de proveedores	Clientes, personal, proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección, de acuerdo con los criterios ambientales
ÁMBITO SOCIAL		
Estabilidad laboral	Clientes, personal, proveedores	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
Ocupación	Clientes, personal	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación
Salud y Seguridad en el Trabajo	Clientes, personal, sociedad	403-2 Tipos de accidentes, TFA, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo, etc.
Formación y enseñanza	Clientes, personal, sociedad	404-1 Media de horas de formación al año por empleado
Diversidad e igualdad de oportunidades	Clientes, personal	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y la plantilla
No discriminación	Clientes, personal, proveedores, sociedad	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas empresas
Evaluación social de los proveedores	Clientes, personal, proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales
Salud y Seguridad de los clientes	Organización, clientes, personal, proveedores	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios
Privacidad de los clientes	Organización, clientes, personal, proveedores, sociedad	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y perdida de datos del cliente
Desarrollo socioeconómico	Clientes, personal, sociedad	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico
Conciliación	Clientes, personal, proveedores, sociedad	AM 420-1 Número total de solicitudes de conciliación aprobadas por sexo
I+D+i	Clientes, personal, sociedad	AM 422-1 Proyectos en I+D+i desarrollados durante el año
Garantizar la calidad y continuidad del servicio	Clientes, personal, proveedores, sociedad	AM 423-1 Acciones realizadas internamente y por organismos externos, destinadas a controlar la calidad y continuidad del servicio
Servicios adaptados a las necesidades de los clientes	Clientes, proveedores, sociedad	AM 424-1 Nuevos servicios y/o productos adaptados según las necesidades detectadas de los clientes
Satisfacción de los clientes	Clientes, personal, proveedores	AM 425-1 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes
Accesibilidad	Clientes, personal, proveedores	AM 426-1 Centros y lugares de trabajo donde se han incorporado criterios de accesibilidad universal

2.12
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Principios para la elaboración de la memoria

Esta memoria de sostenibilidad se ha elaborado a partir de los principios que definen el estándar internacional GRI:

Principios para determinar el contenido de la memoria

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

Principios para determinar la calidad de la memoria

- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad

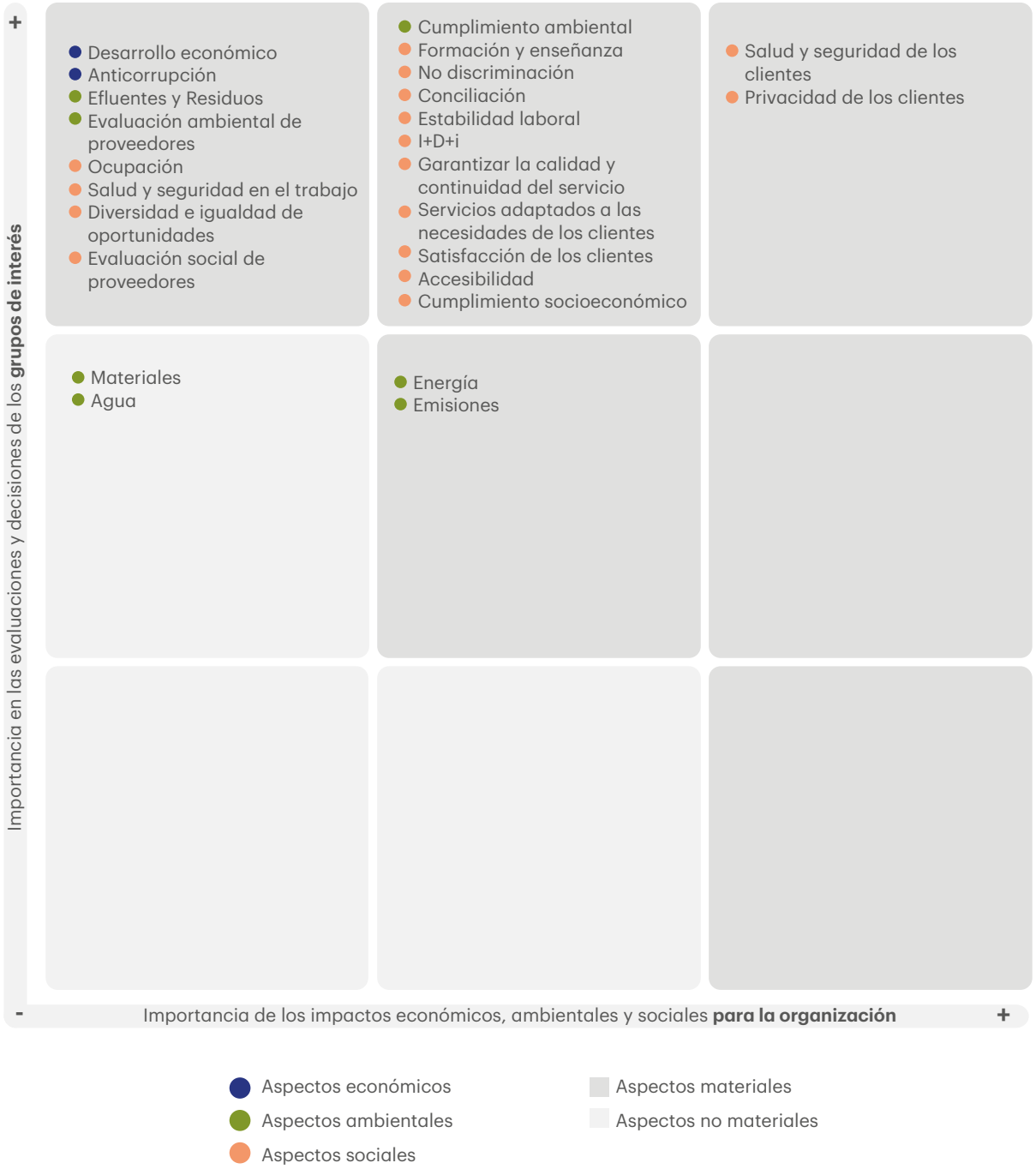
Metodología

Activa Mutua desarrolló un análisis de materialidad con el fin de identificar los efectos económicos, sociales y ambientales más significativos de la organización y dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés con respecto al desempeño en materia de responsabilidad social de la entidad.

Matriz de materialidad

A continuación, se presenta la **matriz de materialidad** resultante del análisis de materialidad, que refleja el grado de importancia de cada tema considerado durante el estudio, en función de:

» Su importancia respecto a los efectos económicos, sociales y ambientales para la organización
» Su importancia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés

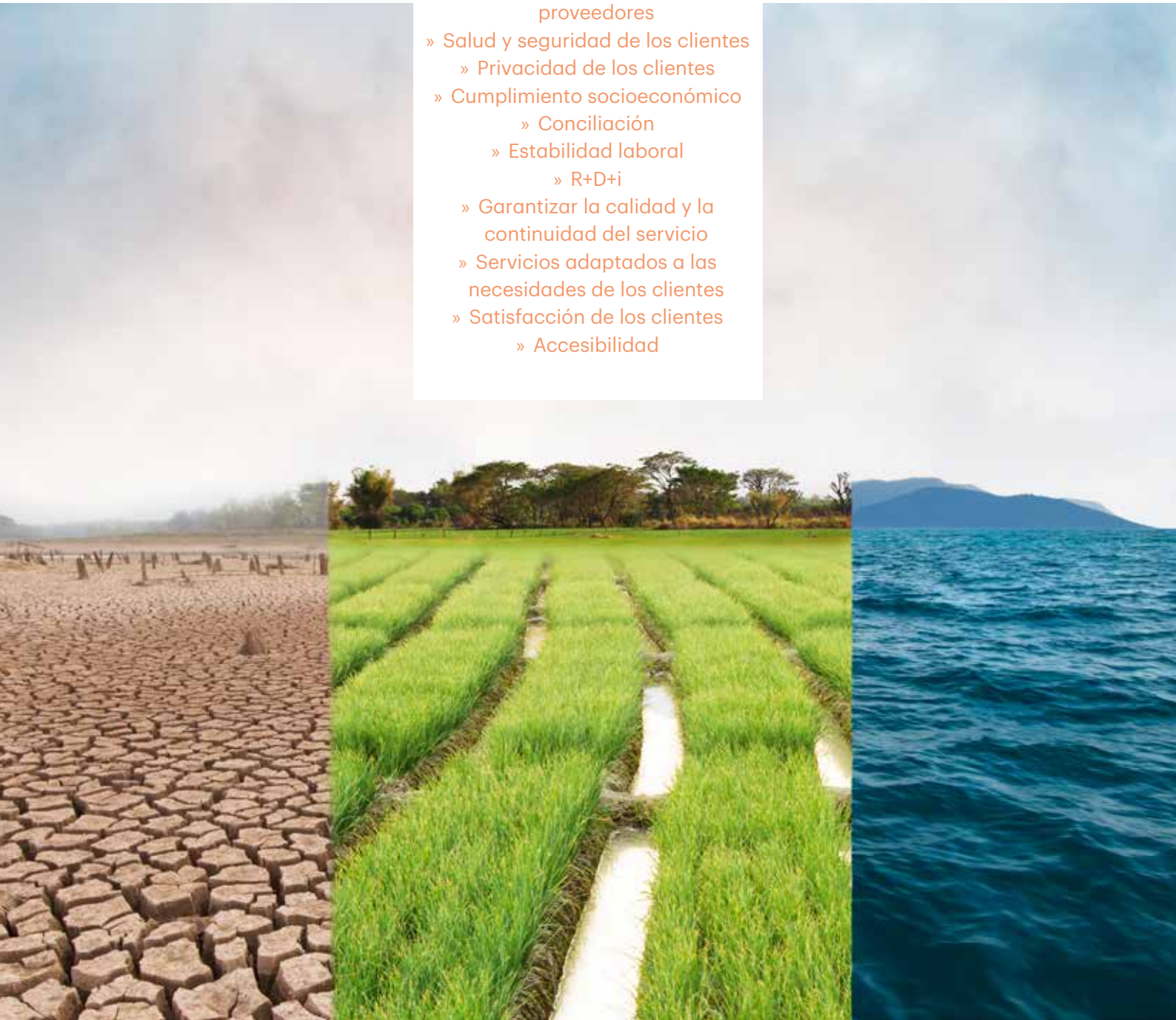


Temas materiales por ámbitos

ÁMBITO ECONÓMICO
» Desarrollo económico
» Anticorrupción

ÁMBITO SOCIAL
» Ocupación
» Salud y seguridad en el trabajo
» Formación y enseñanza
» Diversidad e igualdad de oportunidades
» No discriminación
» Evaluación social de proveedores
» Salud y seguridad de los clientes
» Privacidad de los clientes
» Cumplimiento socioeconómico
» Conciliación
» Estabilidad laboral
» R+D+i
» Garantizar la calidad y la continuidad del servicio
» Servicios adaptados a las necesidades de los clientes
» Satisfacción de los clientes
» Accesibilidad

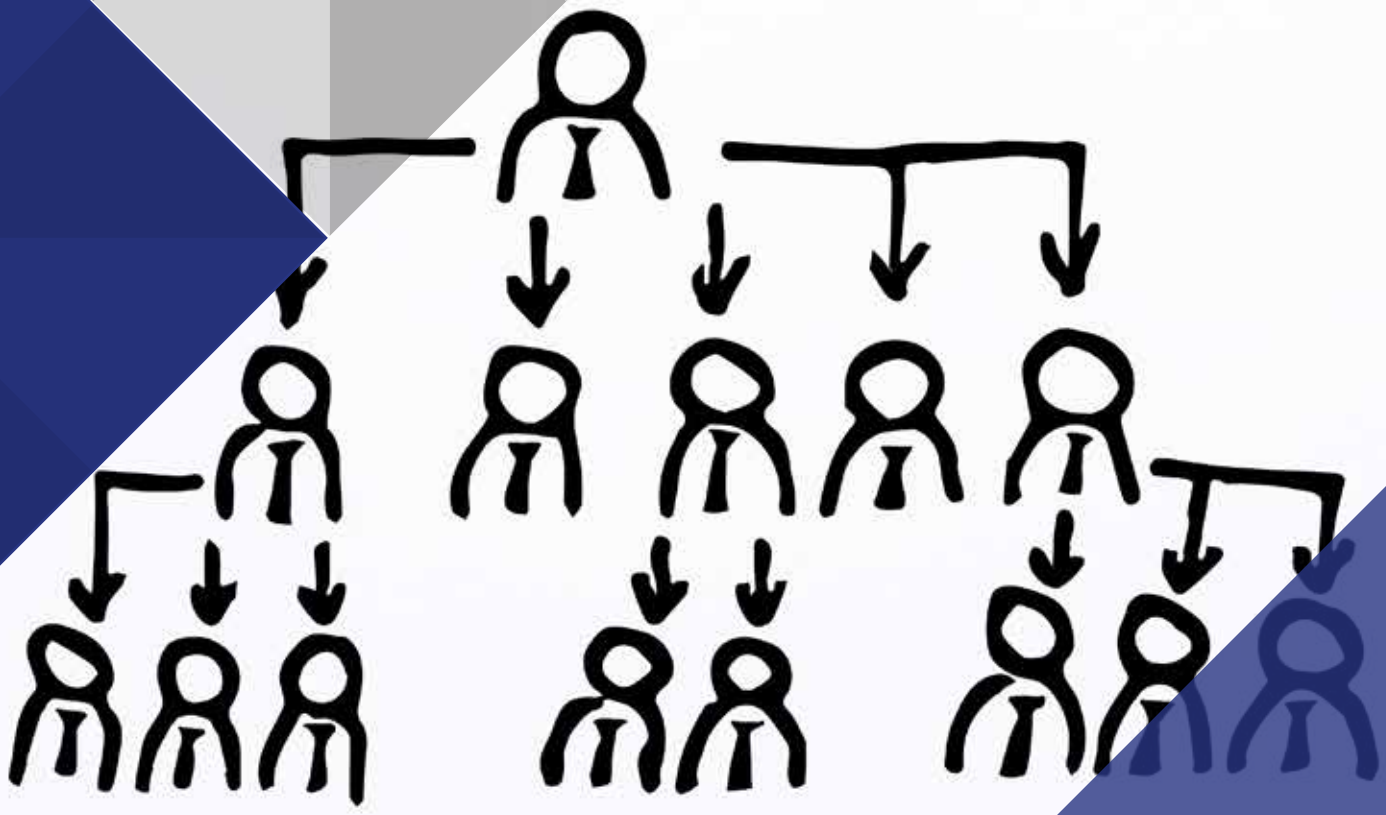
ÁMBITO AMBIENTAL
» Energía
» Emisiones
» Efluentes y residuos
» Cumplimiento ambiental
» Evaluación ambiental de proveedores



Cobertura interna y externa

La siguiente tabla muestra la cobertura interna y externa de cada uno de los temas materiales identificados:

Tema	Cobertura		
	Interna	Externa	Interna y externa
ÁMBITO ECONÓMICO			
201 Desarrollo económico	X		
205 Anticorrupción	X		
ÁMBITO AMBIENTAL			
302 Energía			X
305 Emisiones			X
306 Efluentes y residuos			X
307 Desarrollo ambiental	X		
308 Evaluación ambiental de proveedores		X	
ÁMBITO SOCIAL			
401 Ocupación	X		
403 Salud y seguridad en el trabajo	X		
404 Formación y enseñanza	X		
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	X		
406 No discriminación	X		
414 Evaluación social de los proveedores		X	
416 Salud y seguridad de los clientes			X
418 Privacidad de los clientes			X
419 Desarrollo socioeconómico	X		
Conciliación	X		
Estabilidad laboral	X		
I+D+i			X
Garantizar la calidad y continuidad del servicio			X
Servicios adaptados a las necesidades de los clientes			X
Satisfacción de los clientes			X
Accesibilidad		X	



3
NUESTRA ESTRUCTURA DE GOBIERNO

3.1
ÓRGANOS DE GOBIERNO

Activa Mutua, mutua colaboradora con la Seguridad Social número 3, se constituye como una entidad contable dotada de personalidad jurídica y presupuesto propio, obligada a formular y rendir sus cuentas anuales. En los servicios centrales de Activa Mutua se responsabilizan del registro de las operaciones que se producen en el conjunto de la entidad.

Estructura orgánica de la mutua:

Junta general

Es el órgano superior de gobierno de Activa Mutua. Está integrado por el colectivo de empresarios asociativos y un representante de las personas trabajadoras al servicio de la mutua.

Junta directiva

Es el órgano ejecutivo que se encarga del gobierno directo e inmediato de Activa Mutua. Le corresponde la convocatoria de la junta general y la ejecución de los acuerdos que esta adopta, así como las demás funciones que establecen los estatutos.

Composición de la Junta directiva

PRESIDENTE
Domingo Bargalló Carulla

VICEPRESIDENTA 1era
Júlia Soler Milian
(MULTILABOR RECURSOS SL)

VICEPRESIDENTE 2º
Nuria Campama Sánchez
(GRASSTOP SL)

VICEPRESIDENTE 3º
Jaume Obiols Bonet
(MADERAS LLOP OBIOLS SA)

SECRETARIA
Blanca Cabré Serrano
(LA INDUSTRIAL ALGODONERA SA)

VICESECRETARIA
Anna Roig Nolla
(UNIFAMILIAR SANT JORDI SA)

REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES
Jordi Ibáñez Torrent

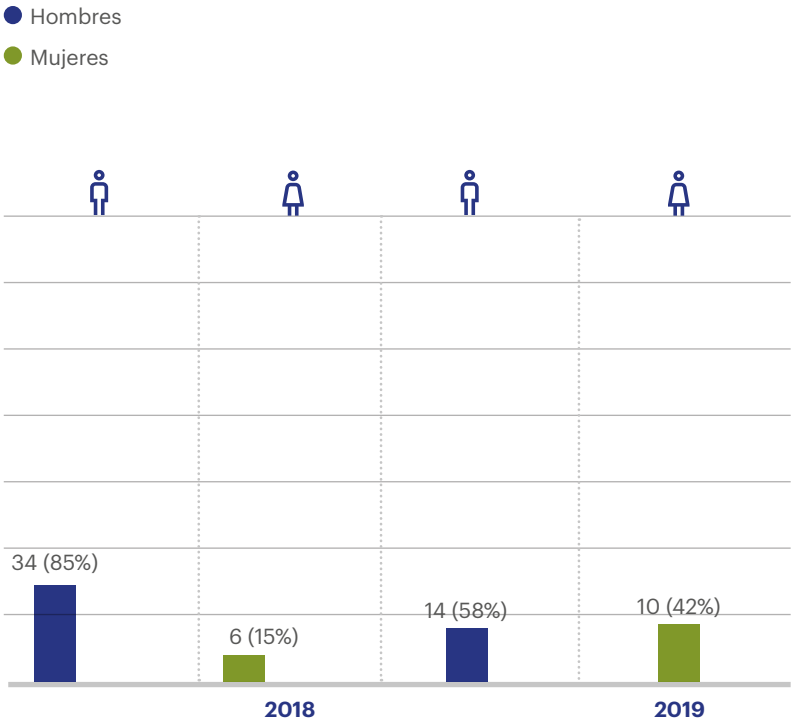
DIRECTOR GERENTE
Miguel Ángel Díaz Peña

SUBDIRECTORES
Juan Rovirosa Juncosa
José Ángel Zabalza Belda
Lidia Mur Giral
José Antonio Álvarez Fernández

VOCALES

Miquel Canet Sabaté **(Taller Auria S. Coop. Cat. L)**
Ruben Foguet Sanahuja **(Tallers Denis SA)**
Misericordia Jofré Solanellas **(Laboratorio Serra Pamies SA)**
Àngel Mir Darnaculleta **(Portes Bisbal SL)**
Josep Maria Sánchez Pascual **(Cimalsa, Generalitat Catalunya)**
José Domingo Valls Lloret **(J.D.V Valls Abogados SL)**
Lola Miró Folgado **(Diputació de Barcelona)**
Josep Nogués Marsal **(Estival Park Salou SA)**
Jordi Vinyals Nogués **(Ajuntament de La Selva del Camp)**
Rosa Rueda Juste **(Distribuciones Rueda)**
Laura Aranda Verdú **(Exportaciones Aranda)**
Maria José Figueras Salvat **(Universitat Rovira i Virgili)**

Diversidad en los órganos de gobierno



3.2
ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

Comisión de control y seguimiento

Órgano de participación institucional en el control y seguimiento de la gestión desarrollada por Activa Mutua.

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Presidente
» Domingo Bargalló Carulla

Representantes de organizaciones sindicales
» Mercè Puig Cañellas
» Juan Carlos Donado Mazarrón Romero
» Vicente Moya Bahillo
» Francisco López Córdoba
» Xavier Jornet Gómez
» Joan Llort Vallès

Representantes de organizaciones empresariales
» Joaquim Barriach Sugrañes
» Antoni Martorell Comas
» Eduard Vidal Regard
» Antoni Pocallet Farrús

Comisión de prestaciones especiales

Órgano de concesión de beneficios de asistencia social que se consideran precisos en atención a estados y situaciones concretas de necesidades.

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

Presidente
Domingo Bargalló Carulla

Representantes de los empresarios asociados
» Josep Ramon Montserrat Sol

Representantes de los trabajadores protegidos
» Juan Martínez Martínez *(CCOO)*
» Salvador Doncel Zorrilla *(UGT)*

3.3
JUNTAS TERRITORIALES

Junta territorial de Barcelona

NOMBRE	EMPRESA
José Domingo Valls Lloret	J.D.V. VALLS ABOGADOS SL
Josep Mª Seuba González	BERNADAS GRADUATS SOCIALS SCP
Jordi Bou Bosch	CHARCUTERIA BOSCH SL
Pere Carles Freixas	GRUP CARLES GESTIÓ I PROJECTES SL
Rosa Collado Bascompte	ACTIVOS DE COMUNICACIÓN VISUAL
Joan Estapé Mir	JOAN ESTAPÉ MIR
Josep Gumà Puiggrós	JOSE GUMÀ PUIGGRÓS
Gregori Lalmolda Arguis	MECANO VIGA
Francesc Navarro García	FRANCISCO JOSE NAVARRO GARCIA
Miquel Pintó Batalla	MUTUA PREVISORA IGUALADINA MPS
Francesc Pont Vidal	FRAPONT SL
Pere Prat González	EUROPEAN MARKET'S SL
Juan Antonio Pueyo Borrego	ALTERNATIVAS TEC. DE LOS FORJADOS SL
Lluis Victori Boladeras	FABRO SA
Jaume Valls Román	L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN CAT. SL

Junta territorial de Girona

NOMBRE	EMPRESA
Angel Mir Darnaculleta	PORTES BISBAL SL
Jaume Gras Iglesias	BISBAL MOTOR SA
Narcis Ponsatí Brancós	GARATGE PONSATÍ SL / CLAXON 47 SL VOCAL
Salvador Maestro Fabrellas	FINQUES LES VOLTES SL
Josep Darnés Alabau	CASA DARNÉS SA - GRUP DARNÉS
Joan Sabrià Roure	BUGADERIA L'EMPORDÀ
Ernest Plana Larrouse	GARATGE PLANA SA
Robert Pallí Sala	COPAYBA 2000 SL
Josep Radresa Riembau	J. RADRESA SA
Francisco Rocas Ros	FRANCISCO ROCAS SA
Joan Tané Casadevall	CONSTRUCCIONS TANÉ CASADEVALL
Joan Vigas Bonany	J. VIGAS SA

Junta territorial de Lleida

NOMBRE	EMPRESA
Jaume Obiols Bonet	MADERAS LLOP OBIOLS SA
Antoni Pocallet Farrús	TRANSEGRE SL - GRUP VALL COMPANYS
Rafael Pujol Solanes	SUPSA SUPERMERCATS PUJOL SL
Agustí Bordalba Benet	ILNET UTE - GRUP ROMERO POLO
Josep Maria Gardeñes Solans	CONSTRUCCIONS GARDEÑES SL

Junta territorial centro

NOMBRE	EMPRESA
Antonio Rodriguez Campra	CECE
Lucio Corral Manso	FIATC
Yno Moreno López	OMBUDS
Pedro Luís Navarro Vicente	OMBUDS
Jose Luis Ortúñez Diez	FUND. ASPANIAS
Aurora Toro Rodriguez	OXFORD
Carlos Bañuelos Fernández	OMBUDS
Raúl Cancela Rivas	REEBOK
África Pastor Perez	AVANZA
Rosana Fernández Espejo	ROOM MATE
Ignacio Mut Pasos	AUTÓNOMO
José Aguilaniedo Murias	UST GLOBAL
Arturo Andrés Iglesias	UST GLOBAL
Enrique Gilarranz Vicente	INDRA
Marta Correro Molero	INDRA
Javier Rey Ayllon	TECNOCOM
Juan Palacios Serrano	GRUPO MUNRECO
Cándido López Machuca	EUROPE ASSISTANCE
Fátima Gómez Dumpierrez	GRUPO JESUMAN

Junta territorial Terres de l'Ebre

NOMBRE	EMPRESA
Joaquin Franch Sorribes	COMUNITAT DE REGANTS
Agustí Castells Casanova	ARROSSAIRES DELTA DE L'EBRE
Josep Ramon Montserrat Sol	OLISEFI TRANSPORTS
Hilari Franch Bo	COMUNITAT DE REGANTS
José David Porres Tomás	MONTSIÀ SERVEIS SL
Eusebio Francisco Rosales Pepiol	CONFRARIA DE PESCADORS VERGE DEL CARME DE SANT CARLES DE LA RÀPITA

Junta territorial de Reus y Tarragona

NOMBRE	EMPRESA
Juan Manuel Gutierrez Parra	BERCOSE - Vigo
Àngel Barberan Puig	STS GRUP
Pere Ferré Masdeu	COSELVA
Marius Basora Sanjuan	ELRING KLINGER
Damià Gisbert Pallarès	INDUSTRIAS VIRGINIAS
Andreu Rodríguez Valveny	TICNOVA QUALITY TEAM SL
José Luís Prieto Menéndez	ASFALTOS ESPAÑOLES SA (ASESA)
Jesús Martín García	CONSORCI AIGÜES TGNA
Rafael Mas i Solanes	APPLUS IDIADA GROUP

Junta territorial sur

NOMBRE	EMPRESA
Jorge Barbero Barbero	APROSMO
Antonio Carrillo Baeza	PROCONO PTV TELECOM
Juanma Márquez Rodríguez	AGROMOLINILLO
Óscar Sordo Díaz	FLIGHT TRAINING EUROPE / SERVICE
Cayetano Tomás López Serrano	VEGENAT
Antonio Rodríguez Campra	ATTENDIS
Andrés Góngora Belmonte	UNIÓN DE AGRICULTORES Y GANADEROS DE ALMERÍA COAG
Andrés Rodriguez Gonzalez,	MACROSAD SCA
José Borrego Albujar	FERRONOL SERVICIO INTEGRAL PRECISIÓN SL
Joaquín Romero Ruiz	HEROGRA FERTILIZANTES SA
José Ignacio Hernández Pérez	COMERCIAL JESUMÁN SL
Alfredo Pérez Guerrero	AYUDA-T UN LUGAR TODAS LAS SOLUCIONES SL
Francisco Padillo y M. del Mar Padillo	ALIMENTACIÓN PENINSULAR SA
María Carbonell Peralbo	FUNDACIÓN SANTOS
Demetrio Fernández	MÁRTIRES DE CÓRDOBA

Junta territorial Levante

NOMBRE	EMPRESA
Rigoberto Ebri Sorigo	ASESORES ARBENI SL
Ernesto Fuster Torres	CENTRO FARMACÉUTICO SL
Miguel Ángel Alcaraz Francés	KUUPS DESIGN INTERNACTIONAL SL
Ramón Morera Martínez	TRANSPORTES CAMPILLO SL
José Manuel Madrona Callado	GRUPO EMPRESAS JUAN CARLOS FERRERO
Antonio Ribot Rosello	COLEGIOS OBISPADO DE MALLORCA
Juan Genovart Riutort	ROC HOTELS
Olaf Zoder	JYSK DBL IBÉRICA SL
Juan Hernández Navarro	GRUPO HORTOFRUTÍCOLA PALOMA

3.4
MIEMBROS DEL COMITÉ DIRECTIVO

NOMBRE	CARGO
Miguel Ángel Díaz Peña	Director Gerente
Juan Rovirosa Juncosa	Subdirector General
Jose Angel Zabalza Belda	Subdirector General
Lidia Mur Giral	Subdirectora General
José Antonio Alvárez Fernández	Subdirector General

3.5
SECRETARÍA GENERAL

Novedades legislativas

Durante este año 2019, hay que hacer mención a diferentes normas que han tenido incidencia en el funcionamiento de la mutua:

» **Orden TMS/83/2019, de 31 de enero,** por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y formación profesional para el ejercicio 2019.

» **Resolución de 20 de marzo de 2019,** por la que se determina la creación, composición, organización y funcionamiento de la comisión paritaria para la resolución de las reclamaciones previas en materia de prestación por cese de actividad.

» **Resolución de 28 de marzo 2019**, por la que se establece el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social, a aplicar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2019.

» **Orden TMS/513/2019, de 25 de abril**, **por la que se modifica la Orden TIN/866/2010, de 05/04/2010**, por la que se regulan los criterios que, en su función de colaboración con la Seguridad Social, deben seguir las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social y sus entidades y centros mancomunados, en la gestión de los servicios de tesorería contratados con entidades financieras.

» **Resolución de 27 de junio de 2019,** por la que se extiende al Registro de Prestaciones Sociales Públicas las prescripciones técnicas necesarias para el desarrollo y aplicación de la "Tarjeta Social Universal", previstas en la Resolución de 14/09/2018.

» **Resolución de 02 de agosto**, que establece los términos para la aplicación a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.

» **Resolución de 28 de octubre 2019**, por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del artículo 96.1 b), del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30/10/2015.

» **Orden TMS/1114/2019, de 12 de noviembre**, por la que se regulan las operaciones de cierre del ejercicio 2019 para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

» **Orden TMS/1175/2019, de 4 de diciembre,** por la que se dictan normas para la aplicación de las medidas en materia laboral y de Seguridad Social contempladas en el Real Decreto-ley 11/2019, de 20/09/2019, por el que se adoptan medidas urgentes para paliar los daños causados por temporal y otras situaciones catastróficas.

» **Resolución de 20 de diciembre 2019, que modifica la de 03/07/2014**, que aprueba la instrucción de contabilidad para las entidades que integran el sistema de la Seguridad Social.

4
NUESTRO INFORME DE GESTIÓN

4.1
PERSONAS TRABAJADORAS PROTEGIDAS

El ejercicio 2019 finalizó con un aumento del número de las afiliaciones de las personas trabajadoras en el régimen general de la Seguridad Social así como en el régimen especial de trabajadores autónomos. **Concretamente, la entidad protegió durante el 2019 a más de 575.000 personas trabajadoras.**

El mayor crecimiento de la afiliación durante 2019, en comparación con el 2018, se produce como consecuencia de la entrada en vigor del *Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo*, concretamente en dos aspectos. Por una parte, en la cobertura de las contingencias profesionales por las personas trabajadoras autónomas donde el incremento ha sido del 473,75%, y, por otra, en la cobertura del cese de actividad de las mismas donde el incremento ha sido incluso superior, alcanzando el 573,17%.

También se ha producido un aumento en cuanto a las personas trabajadoras por cuenta ajena, tanto por contingencias profesionales, que han pasado de 440.485 a 458.291, lo que supone un crecimiento del 4,04%, como por contingencias comunes, que han pasado de 373.187 a 381.507, lo que supone un crecimiento del 2,23%.

Destacar, en último lugar, el número de empresas asociadas a esta entidad cuyo aumento ha sido del 0,39% respecto 2018.

AFILIACIÓN

	2018	2019
Empresas – contingencias profesionales	68.899	69.166
Empresas – contingencias comunes	56.196	56.135
Personas trabajadoras de empresas – contingencias profesionales	440.485	458.291
Personas trabajadoras autónomas – contingencias profesionales	20.071	115.158
Personas trabajadoras de empresas – contingencias comunes	373.187	381.507
Personas trabajadoras autónomas – contingencias comunes	107.399	116.719
Personas trabajadoras autónomas – cese actividad	14.579	98.142

4.2
RECAUDACIÓN

En la misma línea de la afiliación, los datos de la recaudación también se han incrementado hasta alcanzar los 377.911.466 euros, lo que representa un crecimiento del 9,13% respecto a 2018. El mayor incremento de la recaudación se produce respecto al cese de actividad de los autónomos que alcanza la cifra de 10.652.201, lo que supone un 159,39% más respecto a 2018.

El importe de las cuotas de contingencias profesionales vinculadas a las empresas y autónomos también ascendió hasta los 236.298.443 euros, lo que supone un 17,62% más que el año anterior.

	2018	**2019**
Cuotas contingencias profesionales empresas (en euros)	193.101.915	221.589.957
Cuotas contingencias profesionales personas trabajadoras (en euros)	7.800.392	14.708.486
Importe total de les cuotas de contingencias profesionales (en euros)	**200.902.308**	**236.298.443**
Cuotas contingencias comunes empresas (en euros)	99.244.978	106.319.074
Cuotas contingencias comunes autónomos (en euros)	42.025.309	24.641.748
Total cuotas por contingencias comunes (en euros)	**141.270.287**	**130.960.82**
Cese actividad (en euros)	4.106.618	10.652.201
TOTAL	**346.279.213**	**377.911.466**

4.3
SERVIMUTUA

Activa Mutua dispone del portal telemático "Servimutua", herramienta fundamental para la comunicación entre Activa Mutua y sus asociados. A través de "Servimutua", los asociados pueden realizar gestiones con la mutua, tales como tramitación de partes, sacar índices de siniestralidad, porcentajes de los índices del "bonus", entre otras cuestiones.

Qué se puede tramitar desde Servimutua:

- Consultas de partes de accidente con o sin baja
- Consultas de comunicados de contingencias comunes
- Informes de siniestralidad y absentismo
- Impresión de las estadísticas de la empresa asociada
- Acceso y modificación de los datos de contacto de todos los centros de trabajo de las empresas
- Acceso a documentos y campañas exclusivas para usuarios de "Servimutua"
- Consultas de las deducciones previstas para confeccionar el boletín de cotización a la Seguridad Social
- Acceso a prepartes de accidente de trabajo
- Activación de servicios de alarmas mediante correo electrónico, como asistencia a un trabajador, nuevo precomunicado, etc

Todo ello, de forma fácil y cómoda, desde el ordenador, durante las 24 horas del día.

Durante este año 2019 se han contabilizado los siguientes accesos a "Servimutua":

Apartado	Nº accesos realizados
"Bonus"	99.997
Prepartes	54.685
Comunicaciones	**35.046**
Pago delegado	20.234
Botiquines	15.287
Volante de asistencia	**11.659**
Requerimientos	5.197
Certificados de afiliación	2.770
Petición de informes	574
Sugerencias / Quejas	64

Altas de usuarios realizadas durante 2019:

Tipología	Nº altas usuarios
Autorizados RED	999
Empresas mutualistas	1.256
Nuevos usuarios	**4.283**

Acceso a nuestros servicios web personalizados:

Tipología	Nº altas usuarios
Autorizados RED	7.972
Empresas mutualistas	5.270

Con respecto a los datos de 2018, el incremento en el uso de esta herramienta ha sido muy notable:

Concepto	Cifras 2018	Cifras 2019	% de crecimiento
"Bonus"	27.581	99.997	3,63
Comunicaciones	15.644	35.046	2,24
Gestión de botiquines	**7.146**	**15.287**	**2,14**
Pago delegado	6.246	20.234	3,24
Requerimientos	4.342	5.197	1,20
Certificados de afiliación	**1.690**	**2.770**	**1,64**

Nuestros retos para 2020 son:

» Debido a los cambios sociales y legales que se están produciendo en el mercado laboral, es un objetivo prioritario para Activa Mutua la transformación de esta herramienta como una oficina virtual. Con este cambio, se pretende aumentar tanto en el número de usuarios como el número de gestiones que se realizan telemáticamente; de forma que podamos mejorar la prestación de servicios hacia nuestros asociados.

4.4
SISTEMA DE REDUCCIÓN DE COTIZACIÓN

Como consecuencia de las acciones desarrolladas para difundir el sistema de incentivos a las empresas que han contribuido a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral, en el año 2019, se tramitaron 4.430 solicitudes por un importe total de 4.413.148,13 euros.

	2019	2018
Cuotas contingencias profesionales empresas (en euros)	4.430	6.336
Cuotas contingencias profesionales autónomos (en euros)	4.413.148	5.046.283

La disminución de solicitudes ya era previsible en el año 2018 debido al gran número de empresas que ya lo solicitaron en 2018 por acumulación del periodo de observación, así como por una mayor exigencia en cuanto al cumplimiento de los índices de siniestralidad, lo que hace que sea menor el número de empresas que accede al incentivo.

Suspensión del "Bonus"

La disposición adicional 3ª del Real Decreto-Ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, suspende la aplicación del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral, prevista en el Real Decreto 231/2017, de 10 de marzo, para las cotizaciones que se generen durante el año 2019.

Dicha suspensión, ha sido igualmente acordada para las cotizaciones que se generen durante el año 2020, de conformidad con lo dispuesto en el *artículo 7.8 del Real Decreto-Ley 18/2019, de 27 de diciembre*, por el que se adoptan determinadas medidas en materia tributaria, catastral y de Seguridad Social.

4.5
CONTINGENCIAS PROFESIONALES

ACCIDENTES DE TRABAJO

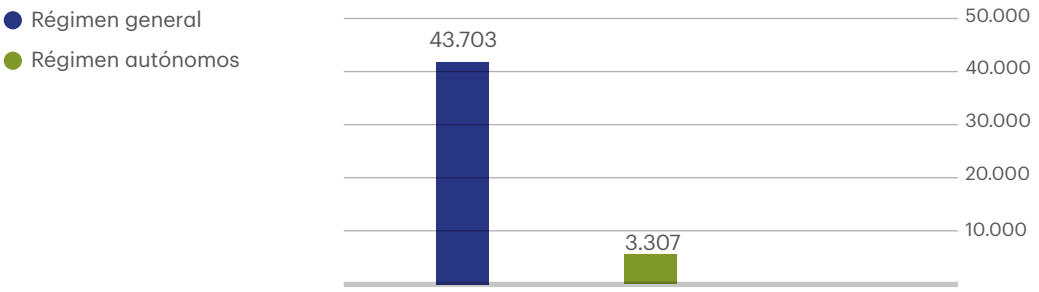
De los 47.228 accidentes de trabajo contabilizados durante el año 2019, el 92,53% corresponde al régimen general el 7% de los accidentes que se produjeron en el régimen de autónomos y el 0,49% en el régimen especial de trabajadores del mar. En cuanto a la distribución por género, un 67,20% de los accidentes los han sufrido los hombres y el 32,8% restante, las mujeres.

Observando los datos del total de accidentes ocurridos en el centro de trabajo y de los que se ha derivado una baja *(excluyendo los accidentes "in itinere"),* se extrae que los accidentes más recurrentes son los leves de régimen general (17.895), seguidos de los leves en régimen de autónomos (1.454) y los leves en régimen del mar (77).

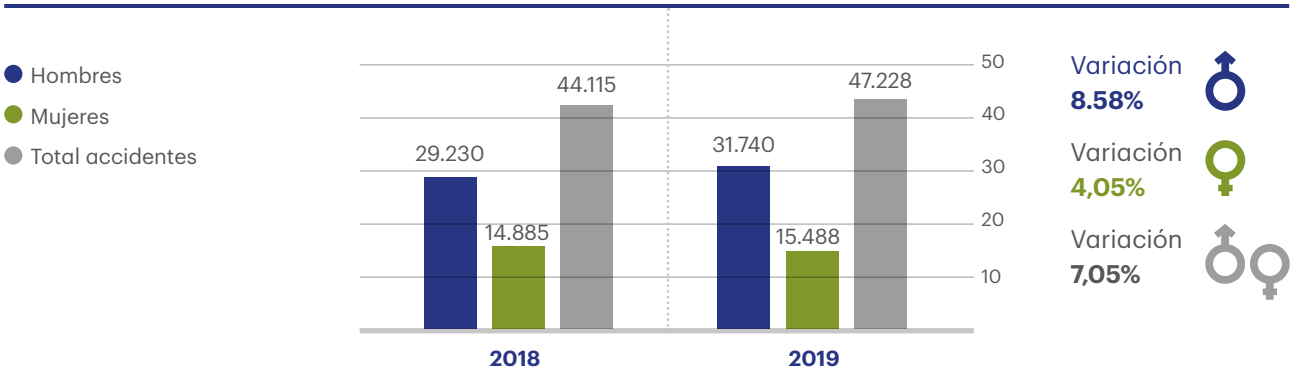
En relación con los accidentes en los que también se incluyen los *"in itinere",* se aprecia que los más habituales son los accidentes leves de régimen general, con un total de 2.709.

	2019	2018	Variación
Accidentes totales	47.228	44.115	7,05%
Duración media (días)	39.13	36,95	5,89%

Accidentes de trabajo 2019



Accidentes de trabajo por género



Accidentes de trabajo ocurridos en el centro de trabajo (excluidos *"in itinere"*) con baja

	2018	2019	Variación
Número de accidentes leves de régimen general	16.033	17.895	11,61%
Número de accidentes leves de régimen de autónomos	355	1.454	309,57%
Número de accidentes leves de régimen del mar	72	77	6,94%
Número de accidentes graves de régimen general	24	30	25%
Número de accidentes graves de régimen de autónomos	0	4	--
Número de accidentes mortales de régimen general	4	12	200%
Número de accidentes mortales de régimen de autónomos	0	3	--
Total	**16.488**	**19.475**	**18,11**

Accidentes de trabajo *"in itinere"* con baja

	2018	2019	Variación
Número de accidentes leves de régimen general	2.678	2.709	1,15%
Número de accidentes leves de régimen de autónomos	23	75	226,08%
Número de accidentes leves de régimen del mar	7	2	-71,42€
Número de accidentes graves de régimen general	13	8	-38,46%
Número de accidentes mortales de régimen general	5	2	-60%
Total	**2.726**	**2.796**	**2,56%**

ENFERMEDADES PROFESIONALES

Las bajas por patologías derivadas del trabajo aumentaron en régimen general y también en el de autónomos.

Respecto al número de bajas por enfermedades profesionales, durante el año 2019 se produjeron un total de 257 bajas: 249 en régimen general y 8 en régimen de autónomos. De manera global, el número de bajas por enfermedad profesional ha aumentado respecto al año anterior.

De las 249 bajas que afectarán a las personas trabajadoras del régimen general, 139 corresponden a mujeres y 110 hombres.

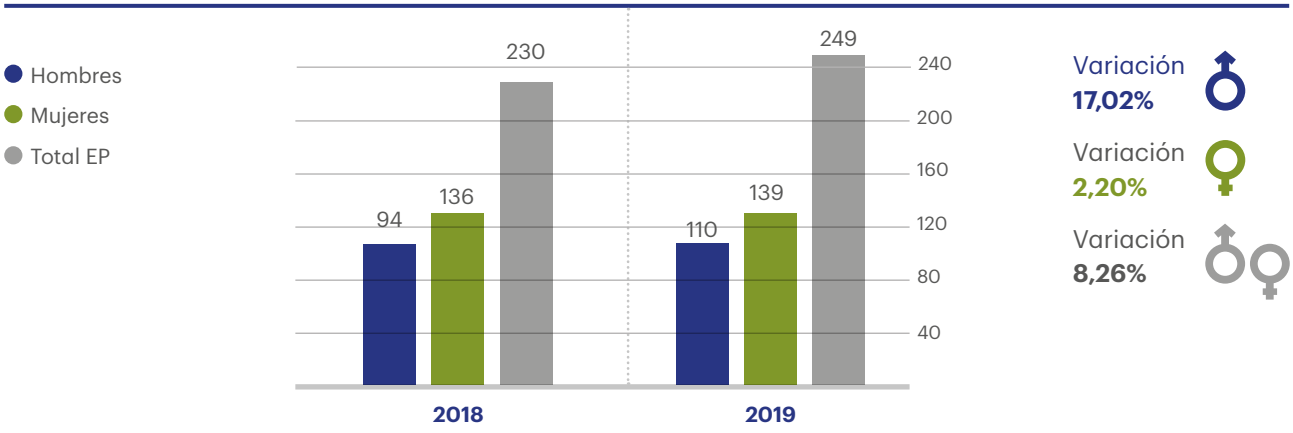
En relación con el total de enfermedades profesionales sin baja, se han producido 119 durante el año 2019 (112 en régimen general y 7 en régimen de autónomos). De estas 112 enfermedades en régimen general, 72 se corresponden a mujeres y 40 a hombres. Las enfermedades profesionales sin baja, tanto en su conjunto como individualmente en régimen general y autónomo, han aumentado respecto al año anterior.

Enfermedades profesionales con baja (número de casos)

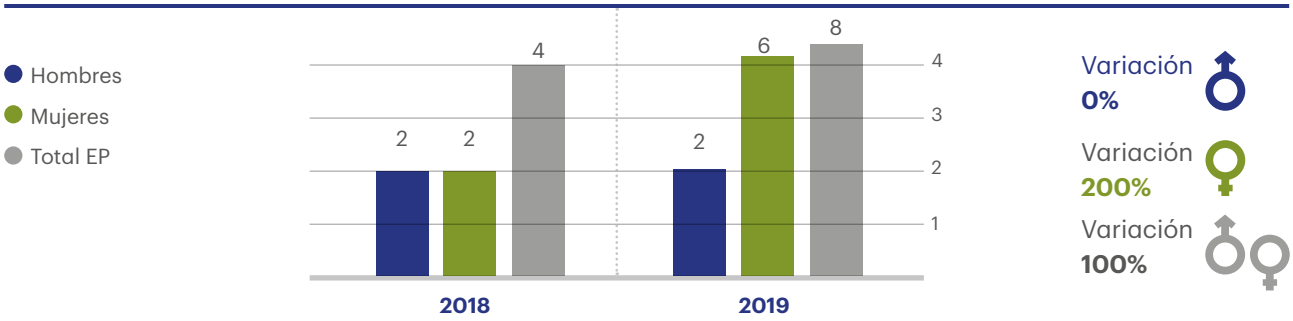
	2018	2019	Variación
Régimen general	230	249	8,26%
Régimen autónomos	4	8	100%

Enfermedades profesionales con baja por género (número de casos)

Régimen general



Régimen autónomos

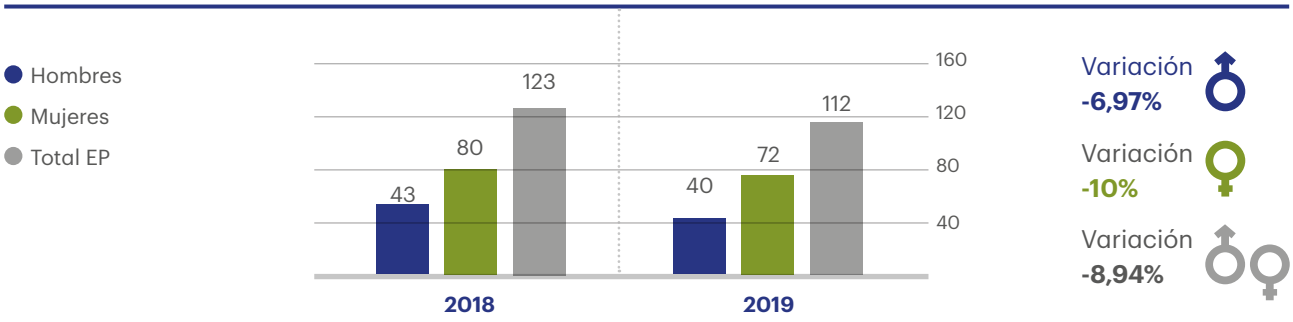


Enfermedades profesionales sin baja (número de casos)

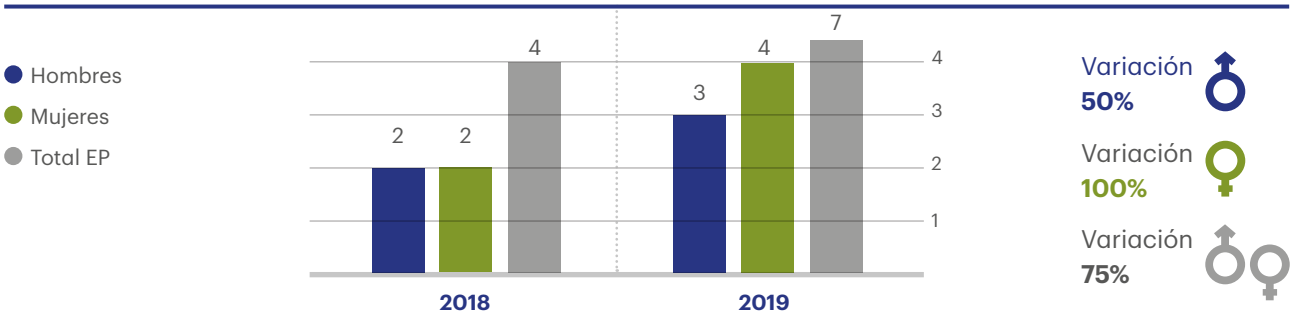
	2018	2019	Variación
Enfermedades profesionales sin baja de régimen general	123	112	-8,94%
Enfermedades profesionales sin baja de régimen autónomos	4	7	75%

Enfermedades profesionales sin baja por género (número de casos)

Régimen general



Régimen autónomos



INVALIDEZ, MUERTE Y SUPERVIVENCIA (IMS)

A 31 de diciembre de 2019 se detectaron un total de 967 casos de invalidez, muerte y supervivencia *(IMS)*, cantidad que representa una disminución respecto del año anterior.

En comparación con 2018 aumentó en un 1% los casos de incapacidad permanente total. Por el contrario, ha habido una disminución del 82,75% de las incapacidades permanentes absolutas, una disminución del 44,4% de las grandes invalideces, y en los casos por fallecimiento aumento del 107,6%.

	2018	2019	Variación
Lesión permanente no invalidante	468	410	-12,39%
Incapacidad permanente parcial	65	59	-9,23%
Incapacidad permanente total	399	403	1,00%
Incapacidad permanente absoluta	29	36	24,14%
Gran invalidez	9	5	-44,44%
Muerte	26	54	107,60%
Total casos	**996**	**967**	**-2,91%**

4.6
CONTINGENCIAS COMUNES

La incapacidad temporal por contingencias comunes *(ITCC)* es aquella situación en que una persona trabajadora, por causa de una una enfermedad o accidente no laboral, se encuentra imposibilitado para el desarrollo de su trabajo y recibe asistencia sanitaria.

Las grandes patologías que concentran un 65% de las bajas por incapacidad temporal son:

» Infecciosas
» Trastornos musculoesqueléticos
» Traumatismos
» Psiquiatría

En las siguientes tablas se puede ver como el total de procesos aceptados se ha incrementado en un 12,39% y ha llegado a un total de 138.192 durante 2019. De estos, 124.723 corresponden al régimen general, mientras que 13.316 son del régimen de personas trabajadoras autónomas.

De los 124.723 de procesos de baja aceptados en régimen general, el 45,05% se corresponde a hombres y el 54,95% restante a mujeres. En cuanto a los 13.316 procesos de baja aceptados en el régimen de autónomos, el 79.20% corresponde a hombres, mientras que el 20.73% restante se refiere a mujeres.

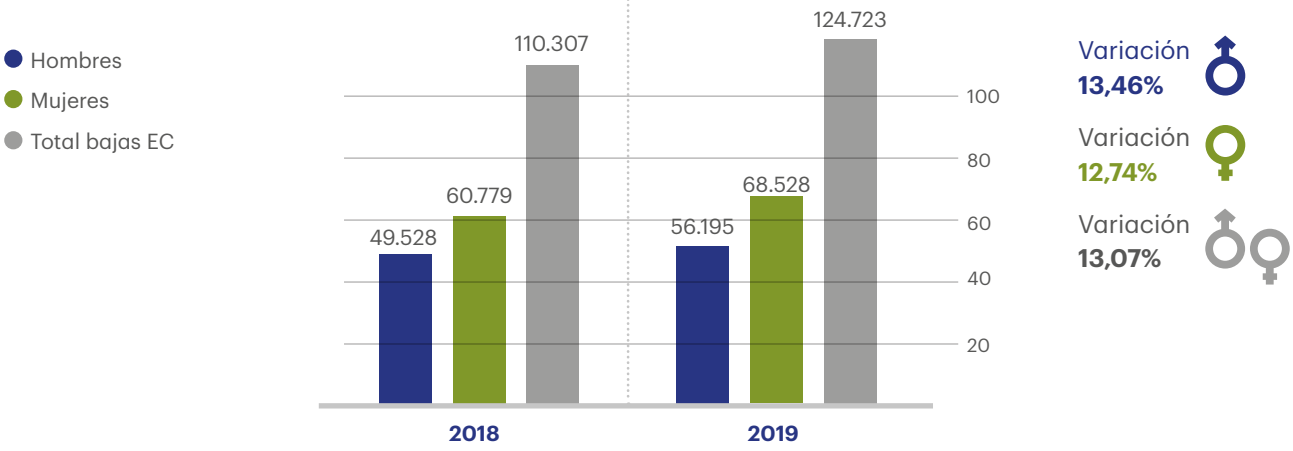
Procesos de contingencias comunes

	2018	2019	Variación
Procesos con cargo en la mutua	48.721	53.574	9,96%
Procesos sin cargo en la mutua	73.225	84.618	15,55%

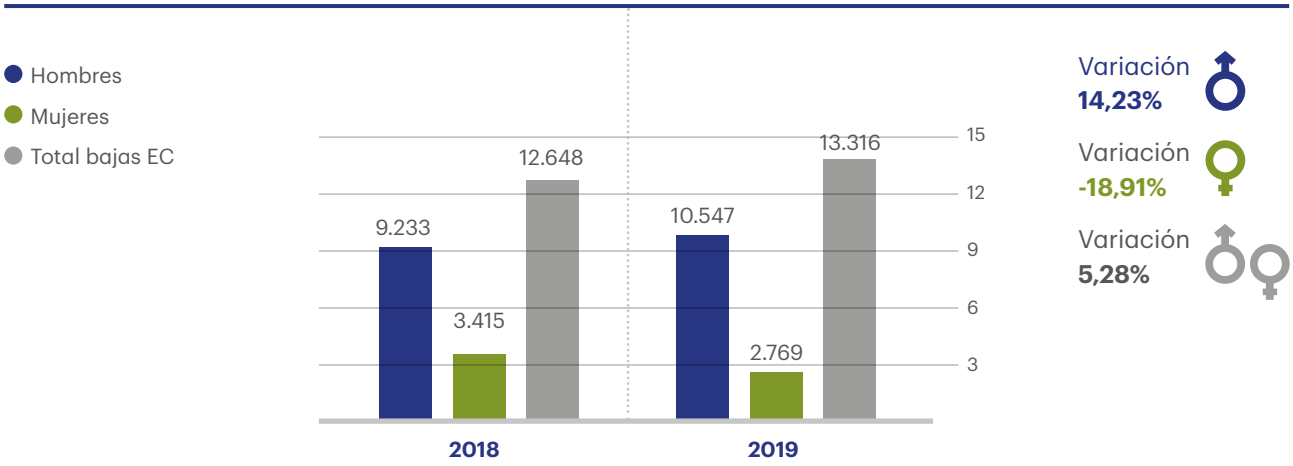
Procesos de contingencias comunes

Número de procesos de baja aceptados	2018	2019	Variación
Régimen general	110.307	124.723	13,06%
Régimen autónomos	12.648	13.316	5,28%
Total procesos aceptados	**122.955**	**138.192**	**12,39%**

Número de procesos de baja aceptados en régimen general



Procesos de baja aceptados en régimen autónomo



DURACIÓN MEDIA DE DÍAS

La duración de baja media de los procesos de baja aceptados es de 35,32 días. Este dato supone una disminución del 18,18% en comparación con el año anterior.

Duración media de días de baja por contingencia común

	2018	2019	Variación
Duración media (días)	43,17	35,32	-18,18%

PRESTACIÓN ECONÓMICA POR CONTINGENCIAS COMUNES

El total de gastos por incapacidad temporal por contingencias comunes ha sido de 162.600.889,69 euros. Esta cifra significa un incremento del 12,4% respecto al año anterior.

Pago delegado (en euros)

	2018	2019	Variación
Régimen	82.436.147,37	92.232.934,30	11,88%
Régimen del mar	323.012,30	287.524,63	-10,99%
Total	**82.759.159,67**	**92.519.918,93**	**11,79%**

Pago directo (en euros)

	2018	2019	Variación
Régimen general	33.753.780,19	38.155.066,49	13,03%
Régimen del mar	56.202,96	52.716,65	-6,20%
Régimen autónomos	28.088.153,92	31.873.187,62	13,47%
Total	**61.898.137,07**	**70.080.970,76**	**13,21%**

Gastos de incapacidad temporal por contingencias comunes (en euros)

	2018	2019	Variación
Total	**144.657.296,74**	**162.600.889,69**	**12,40%**

4.7 OTRAS PRESTACIONES

REL

El **REL o riesgo de embarazo o lactancia natural** es la prestación económica que compensa la pérdida de renta de una trabajadora como consecuencia de su estado y la suspensión de su contrato de trabajo. Durante el año 2019 se han reconocido **2.880 prestaciones** por riesgo durante el embarazo, **un 6,86% más con respecto al año anterior, suponiendo 10.401.669,06€ de prestaciones.**

En relación con las prestaciones por riesgo durante la lactancia natural, el total de casos ha sido de 40, lo que supone un aumento del 300% en comparación con el año 2018. **De este modo, también se han visto disminuidas las prestaciones en este ámbito en un 4,39%, y se han alcanzado los 87.201,18€**.

Prestaciones reconocidas

	2018	2019	Variación
Prestaciones por riesgo durante el embarazo	2.695	2.880	6,86%
Prestaciones por riesgo durante la lactancia natural	10	40	300%

Importe abonado (en euros)

		2019	Variació
Prestaciones por riesgo durante el embarazo	10.923.852,82	10.401.669,06	-4,78%
Prestaciones por riesgo durante la lactancia natural	83.530,33	87.201,18	4,39%

CUME

El CUME es la prestación económica para la cura de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

Va dirigida a progenitores, adoptantes o acogedores que sean trabajadores y tengan que destinar tiempo al cuidado de niños enfermos. La prestación tiene la finalidad de compensar la pérdida de ingresos ocasionada por la reducción de la jornada y el salario.

Se han registrado **117 casos de prestaciones por cuidado de menores en régimen general.** Este dato significa un **aumento del 25,80% respeto al 2018**. En consecuencia, **las prestaciones han sido de 2.772.660,54€.**

En el caso del régimen de autónomos, **se han aceptado 9 expedientes** (dos menos que el año anterior), lo que supone una disminución del 18,18% respecto al año anterior. **En este concepto se ha abonado un total de 240.820,6 euros.**

Número de expedientes aceptados

	2018	2019	Variación
Prestaciones por cuidado de menores de régimen general	93	119	27,96%
Prestaciones por cuidadora de menores de régimen autónomos	11	8	-27,27%

Importe abonado (en euros)

	2018	2019	Variación
Prestaciones por cuidado de menores de régimen general	1.927.343,19	2.772.660,54	43,85%
Prestaciones por cuidado de menores de régimen autónomos	157.905,27	240.820,6	52,50%

CATA

Los casos de prestación reconocida por el cese de actividad de personas trabajadoras autónomas han sido de 64, y se ha abonado un importe total de **289.864,77€**, lo que supone **una reducción del 23,07% respecto del año anterior.**

Número de expedientes aceptados

	2018	2019	Variación
Prestación reconocida	52	64	23,07%
Importe abonado (en euros)	265.120,67	289.864,77	9,33%

4.8
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Durante el año 2019, el departamento de prevención de riesgos laborales ha desarrollado un conjunto de actuaciones, las cuales se describen en el siguiente apartado.

	2019
Actuaciones preventivas	228.496
Empresas y personas autónomas que han recibido las actuaciones	31.490

Durante los últimos años hemos conseguido una reducción continuada tanto de los índices de siniestralidad como de los accidentes con baja de las empresas mutualistas en las cuales se ha actuado y, por tanto, de las prestaciones económicas que se derivan.

Las actuaciones realizadas en el área de prevención de riesgos laborales son las definidas por las directrices del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, *reguladas por el Real Decreto 860/2018, la resolución de 28 de marzo de 2019 de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social*, así como de las particularidades solicitadas por las diferentes comunidades autónomas que ostentan competencia de ejecución compartida, y que hayan sido previamente comunicadas.

Las actividades preventivas con cargo a cuotas de la Seguridad Social se estructuran según nuestro diagrama de procesos en tres grandes áreas:

» Gestión funcional y estrategia.
» Gestión territorial.
» Coordinación técnica con otras direcciones de la mutua.

Las acciones han sido desarrolladas prioritariamente a las pymes y empresas pertenecientes a los sectores de actividad de mayor siniestralidad por el departamento de prevención de riesgos laborales y en ningún caso sustituyen las obligaciones del empresario con la ley de prevención de riesgos laborales, gestionadas a través de sus servicios de prevención ajenos o bien con personal propio.

La finalidad primordial es la reducción de la siniestralidad de las empresas mutualistas, con todos los beneficios que ello conlleva tanto para las personas trabajadoras como para las empresas y para el sistema en general.

La valoración del trabajo llevado a cabo por el departamento de prevención de riesgos laborales es muy positivo, y las cifras lo avalan.

DATOS GENERALES DE ACCIDENTALIDAD DE ACTIVA MUTUA

El número de accidentes de trabajo con baja en jornada de trabajo (ATAB) se ha mantenido similar al año anterior mientras que el índice de incidencia ha aumentado en un **6,96%,** teniendo en cuenta el número de personas trabajadoras afiliadas.

Incidencia 2019	Incidencia 2018	Variación
3.643,48	3.406,46*	6,96%

El índice de incidencia representa el número de accidentes de trabajo con baja acaecidos por cada 100.000 personas trabajadoras. Se excluyen las recaídas y los accidentes "*in itinere*".

El valor del índice de incidencia de 2018 se ha actualizado, ya que ha habido nuevas empresas que se han afiliado y otras que se han dado de baja*

ASISTENCIA TÉCNICA A PYMES

Las actuaciones realizadas desde el Departamento de PRL durante el año 2019 se han centrado en dar apoyo técnico a las empresas para conseguir mejoras en las condiciones de trabajo y en consecuencia en la reducción de la siniestralidad de las empresas en las que se ha actuado.

Activa Mutua lleva a cabo una asistencia técnica a pymes, para fomentar la integración y la gestión de la prevención, así como la reducción de la siniestralidad en las empresas, mediante:

Información y asesoramiento a las empresas de hasta 50 personas trabajadoras (P.1.1.A):

Se actuó en 977 empresas con 18.976 trabajadores, con una reducción del índice de incidencia en estas empresas respecto al año anterior del 20,93%. Considerando que el aumento general ha sido de un 6,96%, se trata de un gran resultado.

Empresas incluidas en el programa:

Incidencia 2018	Incidencia 2019	Variación
9.750,64	7.709,74	-20,93%

Plan de actuación en empresas de alta siniestralidad, o de sectores preferentes (P.1.1.B), según se especifican al anexo de la resolución:

En este programa se actuó en 819 empresas con 76.630, con una reducción del índice de incidencia con respecto al año anterior del 16,61%. Considerando que el aumento general ha sido de un 6,96%, se trata de un resultado muy positivo.

Empresas incluidas en el programa:

Incidencia 2018	Incidencia 2019	Variación
6.065,51	5.058,07	-16,61%

Plan de actuación en empresas durante 2018 tuvieron enfermedades profesionales con baja causadas por agentes y en sectores de actividad (según se especifican en el anexo de la resolución) (P.1.1.C):

Tan sólo fueron objeto de actuación en este programa 6 empresas con 1969 trabajadores, en las que se ha conseguido una reducción del índice de incidencia del **6,23%**. Considerando que el aumento general ha sido de un **6,96%**, se trata de un resultado positivo pero aun así hay que seguir trabajando para conseguir mejores resultados.

Empresas incluidas en el programa:

Incidencia 2018	Incidencia 2019	Variación
6.390,78*	5.992,89	-6,23%

* El valor del índice de incidencia del 2018 se ha actualizado, ya que ha habido nuevas empresas que se han afiliado y otras que se han dado de baja.

Coordinación de actividades empresariales:

Asesoramiento técnico a **627 empresas** con 53.845 trabajadores con actividades concurrentes en pymes y especialmente en microempresas.

Asesoramiento programa "prevencion10.es":

Dirigido a empresas de hasta 25 trabajadores, que cumplan con los requisitos para participar en el programa. En total se ha actuado **en 6 empresas.**

CUADRO RESUMEN DE RESULTADOS SEGÚN LOS PROGRAMAS DE LA RESOLUCIÓN

El total de empresas en las cuales se ha actuado en los 3 primeros programas ha sido de 1.802 empresas con un total de **99.546 personas trabajadoras.**

Los datos más significativos de esta ejecución son:

Índice de incidencia:

	2018	2019	Variación
EMP Programas (P.1.1.A; P.1.1.B; P.1.1.C)	5.858,22	5.160,57	-11,91%
Total mutua	**3.406,46**	**3.643,48**	**6,96%**

Según se observa la reducción del número de accidentes en relación al número de personas trabajadoras (índice de incidencia) ha sido considerable en las empresas objeto de los programas, en relación al conjunto de empresas de la mutua, en que el índice de incidencia **no sólo no ha disminuido, sino que incluso ha aumentado.**

COLABORACIÓN CON OTRAS ÁREAS O DEPARTAMENTOS

Informes y estudios de valoración de lugares de trabajo

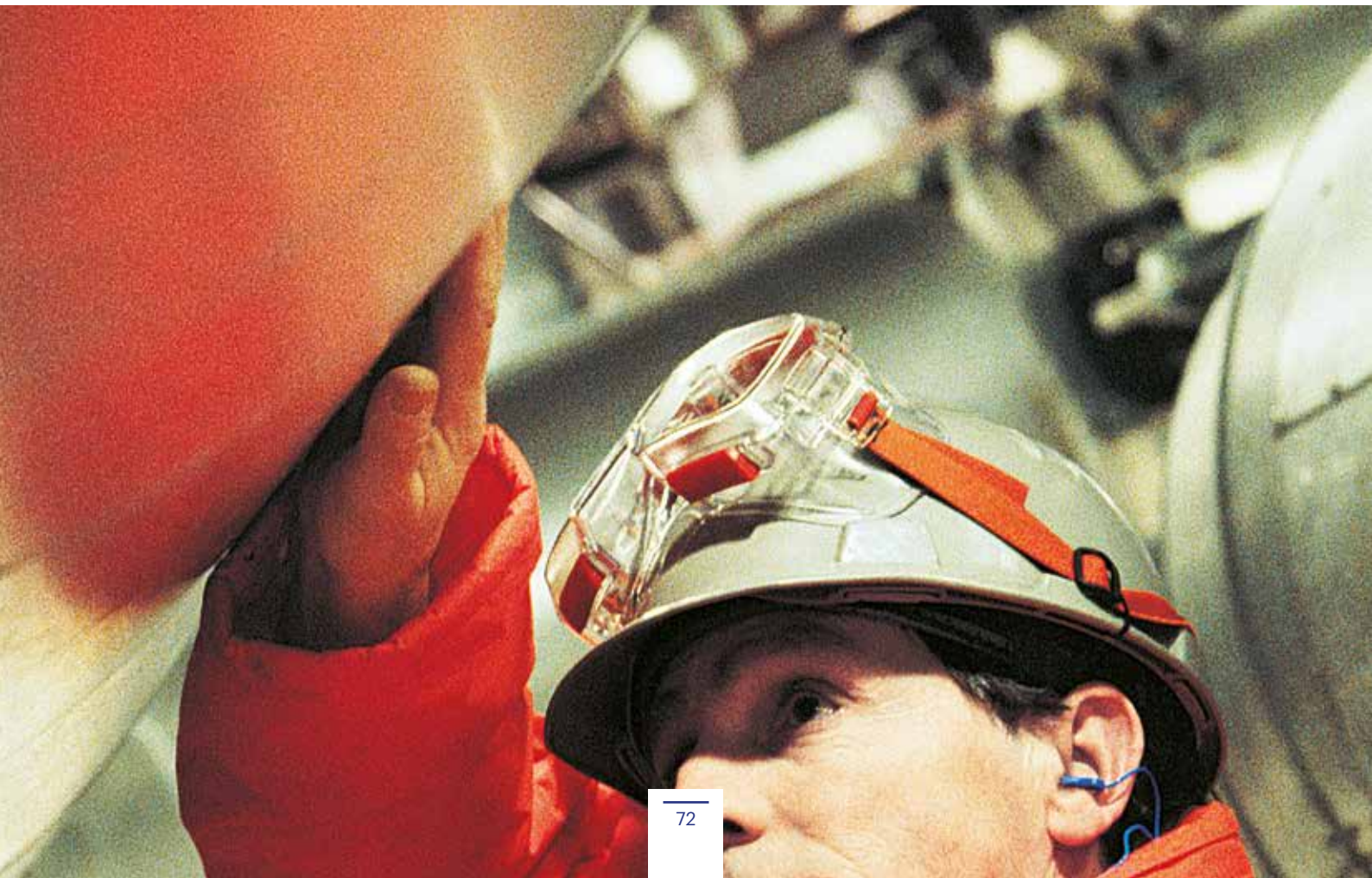
Se ha realizado la investigación de 52 accidentes de trabajo, graves, muy graves o mortales, con el objetivo de analizar las causas de los accidentes y 190 estudios de los puestos de trabajo de enfermedades profesionales y accidentes para analizar los requerimientos funcionales del puesto de trabajo.

Asesoramiento sobre el riesgo de embarazo (según R.D. 295/2009)

El Departamento de PRL ha participado en la valoración técnica individualizada del riesgo laboral en el lugar de trabajo de las mujeres trabajadoras durante el período de embarazo y lactancia, en la tramitación de 896 expedientes.

Número de expedientes tramitados:

2019	2018	Variación
896	917	-2,29%



ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE CÓDIGOS DE BUENAS PRÁCTICAS, FICHAS TÉCNICAS, ARTÍCULOS, NOTICIAS, VÍDEOS Y CARTELES

Con el objetivo de dar a conocer los riesgos de determinados sitios de trabajo o actividades, especialmente dirigido a personas autónomas, se ha procedido a:

- La realización de 5 fichas y revisión de 2 fichas técnicas
- La redacción 3 guías de buenas prácticas preventivas para autónomos y pymes *(Ergonomía en oficinas, gestión de la PRL ante la exposición al calor durante el verano, guía de riesgos para el cumplimiento de la tabla de riesgos específicos durante el embarazo y/o la lactancia)*
- La revisión de 11 guías de buenas prácticas preventivas para autónomos y pymes
- La redacción de 39 artículos y noticias de interés en PRL

De tota esta documentación se ha hecho la difusión correspondiente y se ha puesto a disposición de todas las empresas mutualistas a través del portal de prevención de riesgos laborales de Activa Mutua.

PROYECTOS DE ANÁLISIS

En esta línea, se han realizado una serie de estudios para analizar el tipo de accidentalidad de las empresas asociadas a la entidad. Estos estudios están a disposición de las empresas a través de la página web de la Mutua, en el **observatorio de la siniestralidad**.

- Análisis general sobre los accidentes de trabajo Activa Mutua en el ámbito de Catalunya y en el ámbito estatal, año 2019
- Análisis de las enfermedades profesionales declaradas Activa Mutua en el ámbito de Cataluña y en el ámbito estatal, año 2019
- Análisis de las enfermedades profesionales declaradas a Activa Mutua por trastornos musculoesqueléticos en el ámbito de Catalunya y en el ámbito estatal, año 2019
- Análisis sobre los accidentes de trabajo por sobresfuerzos declarados Activa Mutua en el ámbito de Catalunya y en el ámbito estatal, año 2019
- Análisis de los accidentes de tránsito ocurridos en Activa Mutua en el ámbito estatal, año 2019

CAMPAÑAS

Durante el año 2019 se han realizado un total de **25 campañas de sensibilización y divulgación,** informando a las empresas de actividades divulgativas, normativa publicada y documentación técnica, entre otros. Por su especial importancia, cabe destacar el amplio programa de divulgación y asesoramiento, realizando **un total de 85.976 comunicaciones a las empresas.**

INFORMES DE SINIESTRALIDAD

A partir de los datos de accidentalidad de cada empresa y como instrumento esencial para analizar la actuación en prevención, se han realizado 11.888 informes de siniestralidad, en los que se incluyen la relación de los accidentes, la información estadística con diferentes parámetros, así como la evolución de los índices más representativos en prevención de los últimos 3 años.

De estos informes, 7.837 han obtenido directamente por las empresas usuarias a través de la plataforma de *"Servimutua"* y 4.051 los han editado y entregado personalmente los técnicos de prevención en sus visitas.

EDUCACIÓN PREVENTIVA

La educación preventiva está orientada a facilitar la información técnica a los responsables de la gestión de la actividad preventiva en la empresa, o personas trabajadoras autónomas con cobertura de AT. En este ámbito, se han realizado 38 sesiones presenciales con una asistencia total de 557 personas trabajadoras.

Algunas de las jornadas de educación preventiva realizadas durante 2019, de las que se han realizado más sesiones son:

- Alimentación saludable como estrategia preventiva ante riesgos en el trabajo
- Gestión y solicitud de reducción de la cotización por contingencias profesionales
- Primeros Auxilios – Nivel Básico
- Taller de seguridad vial
- Acciones claves para prevenir lesiones musculoesqueléticas al ámbito laboral
- Taller de movilización de enfermos
- Prevención de lesiones musculoesqueléticas
- Claves para la prevención y gestión de conflictos

Por otra parte, también se ha ofrecido a las empresas la educación preventiva en el campus virtual, con un total de 730 acciones formativas finalizadas.

MEJORAS REALIZADAS EN EL ÁREA Y HACIA NUESTROS MUTUALISTAS

Las mejoras realizadas durante 2019, en el área, se han estructurado en dos bloques principales:

- Diseño y creación de la nueva imagen del portal del Área de Prevención de Riesgos Laborales de Activa Mutua **(https://prevencion.activamutua.es)**, así como de su contenido
- Gestión de la educación preventiva on-line con medios internos propios (a través de la plataforma de la Universidad corporativa de Activa Mutua)

FORMACIÓN CURSADA PARA EL DEPARTAMENTO

El personal técnico del departamento de prevención de riesgos laborales ha recibido formación con un total de **59 cursos**, representando más de **497 horas**

RESUMEN DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS EN LAS EMPRESAS DURANTE EL AÑO 2019

44 Accidentes investigados	**1.824** Visitas de asesoramiento	**153** Encuestas PRL	**11.888** Informes de siniestralidad	**58.446** Publicaciones en materia preventiva
81 Jornadas de educación preventiva	**1.281** Personas asistentes educación preventiva	**49.217** Asesoramientos en PRL	**25** Campañas sensibilización y divulgación	**173** Enfermedades profesionales investigadas

Resultados

Índice de incidencia de las empresas en las que se ha actuado según resolución:

Empresas	2018	2019	Variación
Programa 1	5.698,22	5.160,37	-9,94%

Índice de incidencia global de las empresas de la mutua

2018	2019	Variación
3.406,46	3.643,48	6,96%

Relación del número de prestaciones:

Empresas	Nº de AT		
	2018	2019	Variación
Empresas programa 1	5.327	4.772	-10,42%

Empresas	Nº de AT			
	Previsión 2019	Real 2019	Variación	Disminución nº accidentes
Empresas programa 1	5.523	4.772	-13,60%	751

Conclusiones

Se considera que el trabajo desarrollado por el departamento de prevención de riesgos laborales a lo largo del año 2019 es muy positiva. Por un lado, los inputs que recibimos por parte de nuestros mutualistas son de un alto grado de aceptación de nuestros servicios, tanto a nivel de contenidos como de imagen.

Por otra parte, hay que destacar los resultados en relación con la efectividad. De este modo, haciendo la comparativa del índice de incidencia de las empresas mutualistas de forma general y el de las empresas visitadas por nuestros técnicos de prevención, observamos que en lugar de producirse un incremento del 3,69%, se ha producido una disminución del 10,42%, suponiendo este hecho una enorme reducción del número de accidentes laborales y las prestaciones que se derivan de estos.

El departamento de prevención de riesgos laborales se ha encontrado con una dificultad que ha consistido principalmente, en la ausencia de la publicación de la resolución anual de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social.

No obstante, se sigue trabajando con las directrices y parámetros establecidos por la anterior, con el fin de conseguir una mayor efectividad en las actuaciones.

Objetivos y proyectos para 2020

» Puesta en marcha del canal web de trastornos musculoesqueléticos
» Consolidación de la plataforma de educación preventiva on-line (Universidad corporativa de Activa Mutua - Prevención de riesgos laborales)
» Nuevo *"software"* para la investigación de los accidentes laborales

4.9
ASISTENCIA SANITARIA

Objetivos de la dirección asistencial

- Establecer unos indicadores y objetivos de la direccion asistencial, en los que se impliquen todas las áreas de la mutua, hasta conseguir un cuadro de mando único.
- Reducir el gasto sanitario, incentivando el uso de otras MCSS con las que tenemos acuerdo bilateral, y redirigiendo las visitas realizadas en centros externos, a centros propios, siempre que sea posible.
- Cumplir con la legislación vigente.
- Mejorar los resultados, tanto de CP como de CC con los diferentes protocolos y procedimientos que se desarrollan, hasta llegar a la media del sector.
- Proporcionar la formación específica necesaria a todo el personal sanitario de mutua, a través de la universidad corporativa de Activa Mutua que permite llegar a todo el personal sanitario del territorio, mediante sus cursos online tutorizados.

ASISTENCIA AMBULATORIA Y HOSPITALARIA EN CONTINGENCIAS PROFESIONALES

Activa Mutua proporciona servicio a los trabajadores lesionados, mediante su red de centros asistenciales propios, una clínica propia en Tarragona, un par de centros mancomunados; el Hospital Intermutual de Levante (HILE) en Valencia y el Intermutual de Euskadi en Bilbao, centros asistenciales de otras MCSS y centros externos concertados con Activa Mutua para la prestación de asistencia sanitaria, en aquellas zonas donde no se dispone de centro propio.

Con el objetivo de dar asistencia sanitaria a toda la población protegida y priorizar la prestación de asistencia con los medios propios de los que disponen todas las mutuas, existen acuerdos de

colaboración recíprocos con otras mutuas colaboradoras de la Seguridad Social sobre todo en aquellas zonas donde no se dispone de centros propios.

Los trabajadores de las empresas protegidas por Activa Mutua pueden acudir a cualquiera de estos centros, cuando sufren un accidente laboral o cuando existe sospecha de enfermedad profesional.

Con algunas de estas mutuas colaboradoras de la Seguridad Social con las que disponemos de contrato de colaboración, hay establecido un sistema de intercambio de información mediante una plataforma informática, con la que se garantiza la protección de datos sensibles, como son los relativos a la salud.

Activa Mutua proporciona la asistencia sanitaria que precise el trabajador lesionado, desde la primera urgencia, hasta el alta, dando el tratamiento necesario, sea solo médico o rehabilitador, intervenciones quirúrgicas, entre muchas otras.

El equipo de profesionales de Activa Mutua ofrece un trato personalizado, priorizando la recuperación del paciente y la rápida reincorporación a su puesto de trabajo y a su vida en general, en las mejores condiciones posibles

Los servicios que se ofrecen

- Urgencias
- Visitas sucesivas
- Fisioterapia y rehabilitación
- Valoración de secuelas
- Unidad de cirugía, traumatológica y ortopédica
- Unidad de biomecánica
- Unidad de radiología y diagnóstico por la imagen
- Psicología
- Psicoterapia
- Telemedicina
- Unidad de columna
- Clínica del dolor
- Cirugía general

Destacar que en todos los centros asistenciales de Activa Mutua hay servicio de urgencias y visitas de seguimiento.

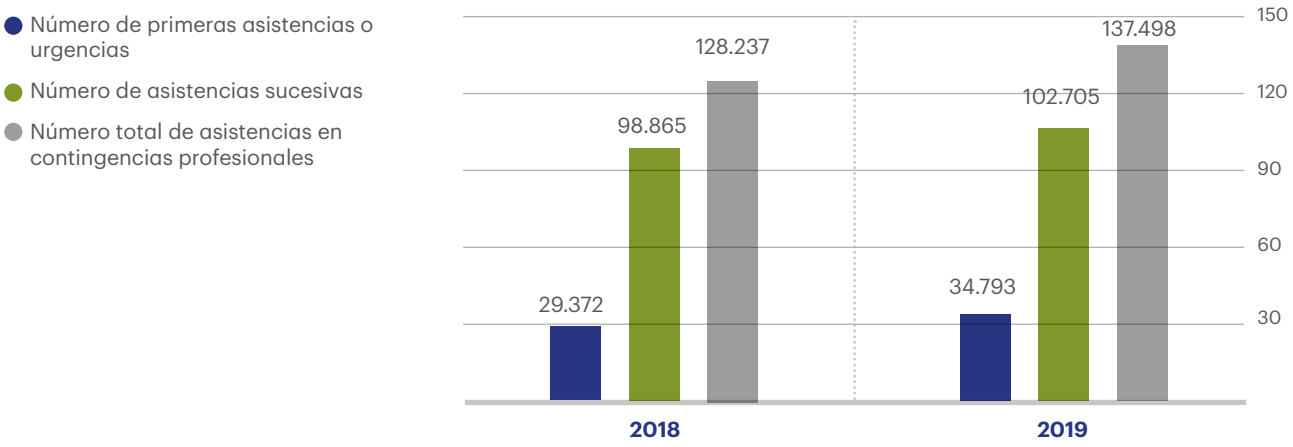
Los laboratorios de biomecánica tienen 3 ubicaciones; Barcelona Tarradellas, Madrid y Córdoba.

La unidad de diagnóstico por la imagen tiene su sede actual en la clínica de Tarragona donde Activa Mutua dispone de aparato de resonancia magnética articular. También tenemos 9 ecógrafos en los centros asistenciales de Barcelona Tarradellas, Reus, Huelva, Málaga, Valencia, Tarragona (2), Terres de l'Ebre y Lleida.

Por otra parte, la unidad de columna, clínica del dolor y cirugía general, son servicios que ofrecemos en clínica Tarragona, aunque no son servicios propios.

Con la implantación de la figura del RST (responsable sanitario territorial) se ha mejorado la relación con los proveedores externos y también se está ganando en calidad asistencial. Asimismo, se está potenciando la figura del RDT (responsable DUE territorial) que apoya al RST y organiza el personal de enfermería de su territorio.

Asistencia ambulatoria y hospitalaria en contingencias profesionales



SEGUIMIENTO SANITARIO DE LOS PROCESOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL POR CONTINGENCIA COMÚN

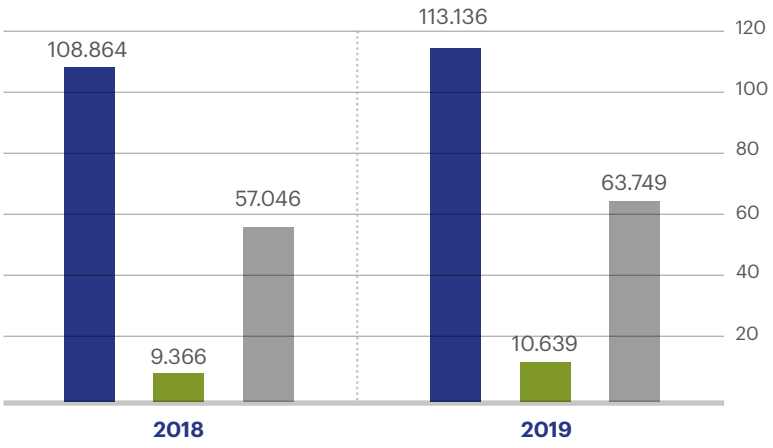
Activa Mutua gestiona la incapacidad temporal por enfermedad común y accidente no laboral (contingencia común), trabajando con sus empresas mutualistas en la disminución del absentismo laboral por causa médica.

Para la gestión sanitaria de la enfermedad común y el accidente no laboral:

- Activa Mutua dispone de medios propios para la gestión de la incapacidad temporal por contingencia común y puede beneficiarse de las especialidades médico quirúrgicas propias, para la valoración de la capacidad laboral de las personas trabajadoras en situación de incapacidad temporal por contingencia común.
- Además, cuenta con una red de consultores externos, para aquellas especialidades más específicas y de las que no se disponen medios propios
- Agiliza la realización de pruebas diagnósticas y de tratamientos solicitados por el servicio público de salud, como la rehabilitación, siempre que el médico de cabecera, el paciente y la inspección de su visto bueno, con el objetivo principal de acortar la duración del proceso de CC.
- En aplicación de la Ley de Mutuas, donde se prioriza el uso de los medios de otras MCSS por encima de los centros privados concertados, también utilizamos sus servicios para la gestión de la incapacidad temporal por contingencia común, sobre todo en aquellas zonas del territorio donde nuestra presencia es menor o no disponemos de facultativos.

Seguimiento sanitario de los procesos de incapacidad por contingencia común

- Visita ITCC
- Visita telefónica médico
- Visita telefónica DUE



Duración media de las bajas por contingencias comunes:

GESTIÓN DEL ABSENTISMO

Activa Mutua continúa colaborando con las empresas afiliadas en la mejora del absentismo, dando un mejor servicio y llevando un control exhaustivo de los casos. Durante el año 2019 se han seguido realizando los diferentes protocolos de actuación médica para conseguir la mejora del absentismo:

Interconsultas con médicos traumatólogos propios de mutua

Visitan a los pacientes de baja por contingencia común que derivan los médicos de contingencia común y los traumatólogos propios de la mutua.

Realizan un informe donde valoran la capacidad laboral del trabajador. Este informe se entrega al médico de contingencia común para que actúe en consecuencia. Durante el año 2019 se han realizado aproximadamente, 810 informes de este tipo.

Asistencia Sanitaria

En cumplimiento de la finalidad que desde contingencias comunes nos permite actuar sanitariamente con nuestros pacientes, se ha ido potenciando la utilización de los recursos propios, especialmente la rehabilitación.

En 2019 se ha intentado seguir potenciando el avance de las intervenciones quirúrgicas en pacientes de baja por contingencia común en lista de espera en el servicio público de salud. Durante 2019 se han realizado 143 intervenciones quirúrgicas por CC, 136 en clínica Tarragona, 4 en el Hospital Intermutual de Levante, 4 en clínica Diagonal y 1 en Hospital de Sant Pau y Santa Tecla.

Departamento de Psicología

Se ha seguido potenciando el Departamento de Psicología de la Mutua, mejorando los procedimientos que se utilizan, y desarrollando protocolos para la psicología evaluadora y clínica en contingencias comunes (para valorar la capacidad laboral del paciente) y en contingencias profesionales, mediante el apoyo a accidentados graves, situaciones de estrés postraumático, etcétera. Además, se ha continuado con la realización de los tratamientos de psicoterapia a nivel de CP.

ACTIVA ON

Durante el año 2019 se ha normalizado el uso de videoconferencias en visitas a pacientes en situación de incapacidad temporal por contingencias comunes.

De este modo, se ha podido hacer un control y seguimiento de las bajas por contingencias comunes en territorio donde no hay presencia física de médico. También se ha utilizado este medio para hacer visitas de psicología, consiguiendo abarcar prácticamente la totalidad del territorio nacional.

FISIOTERAPIA Y REHABILITACIÓN

La fisioterapia y la rehabilitación son tratamientos que se proporcionan a las personas que han sufrido accidentes con el fin de complementar el tratamiento médico o quirúrgico.

De los 33 centros asistenciales propios de Activa Mutua, 29 disponen de servicio de rehabilitación. El servicio de rehabilitación cuenta con, unos 66 fisioterapeutas especializados en rehabilitación traumatológica, neurorehabilitación, rehabilitación cardiorrespiratoria, rehabilitación en amputados, rehabilitación deportiva, rehabilitación vestibular y del equilibrio, rehabilitación de la mano, entre otros, utilizando las últimas técnicas innovadoras y aplicando procedimientos físicos de última generación con el único objetivo de ofrecer un tratamiento óptimo para la reincorporación rápida a las actividades de la vida diaria y laboral.

El servicio dispone de 2 médicos rehabilitadores, que se distribuyen de la siguiente manera:

» Están ubicados en *Tarragona y Reus,* aunque se trasladan a otros centros asistenciales de la zona de Tarragona para hacer visitas de pacientes en rehabilitación

Desde Activa Mutua consideramos que la fisioterapia es uno de los pilares en el tratamiento de las patológicas ocasionadas por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Activa Mutua también puede gestionar tratamientos de rehabilitación prescritos por el servicio público de salud, en casos de bajas por contingencia común. Este tratamiento se adelanta siempre que el paciente dé su consentimiento y cuando puede ser beneficioso para la mejora de su patología. En este caso, se hace indispensable la autorización de la inspección médica.

Por otra parte, también se da servicio a otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, en virtud de los acuerdos de colaboración y de la ley de mutuas.

Rehabilitación

	2018	2019
Sesiones a pacientes por contingencia profesional	203.872	220.332
Sesiones a pacientes por contingencia común	28.220	31.967
Total sesiones	**232.092**	**252.299**
Media de sesiones por paciente	23	24

BIOMECÁNICA

La biomecánica es una disciplina científica que estudia los modelos, fenómenos y leyes que son relevantes en el movimiento (incluyendo el estático) de los seres vivos. Es una área de conocimiento interdisciplinaria que tiene por objeto el estudio de las estructuras de carácter mecánico que existen en el cuerpo humano. Se apoya en diversas ciencias biomédicas, utilizando los conocimientos de la mecánica, la ingeniería, la anatomía, la fisiología, entre otros, para estudiar el comportamiento del cuerpo humano y resolver los problemas derivados de las diversas condiciones a las que se puede ver sometido.

Las pruebas biomecánicas tienen una visión fundamentalmente práctica, proporcionando datos para:

» Valorar la capacidad funcional
» Valorar la capacidad laboral
» Valorar el daño corporal
» Detección de la simulación
» Seguimiento y evolución durante la recuperación
» Estabilización de un proceso
» Rehabilitación específica
» Investigación

La unidad de biomecánica de Activa Mutua ha experimentado un espectacular crecimiento desde que se puso en funcionamiento en el año 2012. Este desarrollo se vio aumentado con la apertura de dos nuevos laboratorios, uno en Córdoba y otro en Madrid.

En este crecimiento gradual ha influido el perfeccionamiento progresivo del laboratorio y la posibilidad de realizar más tipos de pruebas. Hay que considerar también la influencia de la diversificación de la actividad del laboratorio con actividades de Investigación, Innovación y Desarrollo *(I+D+I)*.

La prueba biomecánica valora funcionalidad, capacidad laboral, daño corporal, simulación, seguimiento, evolución del tratamiento rehabilitador y rehabilitación específica. La unidad, además de determinar la funcionalidad o el daño corporal que sufre un paciente, también es útil para la elección del tratamiento de rehabilitación más adecuado.

Las pruebas de biomecánica también son muy efectivas para aquellos pacientes que han sufrido la amputación de una extremidad inferior y requieren rehabilitación con ejercicios de equilibrio.

El laboratorio ubicado en la Avenida de Josep Tarradellas de Barcelona utiliza los sistemas de evaluación funcional del Instituto de Biomecánica de Valencia *(IBV),* de Biomec y Biometrix.

De esta forma, el laboratorio de biomecánica de Activa Mutua ofrece las siguientes pruebas:

- Biomecánica cervical
- Biomecánica dorsolumbar
- Biomecánica de espalda
- Biomecánica de codo
- Biomecánica de muñeca
- Biomecánica de mano
- Biomecánica de cadera
- Biomecánica de rodilla
- Biomecánica de tobillo
- Análisis de la marcha
- Valoración del equilibrio
- Epicondilitis
- Estudio de fibromialgia y fatiga crónica

El número de pruebas realizadas ha ido aumentando desde la apertura de los diferentes laboratorios, ya que se realiza actividad para otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, al amparo de los acuerdos bilaterales y el *Sistema ÍNDIGO* (Indicadores de gestión sanitaria de AMAT). También tienen una importancia cada vez mayor en la gestión de las CC y, las valoraciones realizadas, sirven para motivar las propuestas de alta a las inspecciones médicas.

Rehabilitación

Biomecánica	2019
Biomecánica codo/epicondilitis	239
Biomecánica columna cervical	91
Biomecánica columna lumbar	270
Biomecánica equilibrio	387
Biomecánica fibromialgia	89
Biomecánica muñeca/mano	90
Biomecánica rodilla	281
Biomecánica tobillo	186
Biomecánica cadera	110
Biomecánica hombro	35
Total de pruebas realizadas en Barcelona Tarradellas	**1.343**
Total de pruebas realizadas en Córdoba	**334**
Total de pruebas realizadas en Madrid	**402**

	2019
Pruebas por accidente de trabajo	1010
Pruebas por contingencias comunes	732
Pruebas por otras MCSS	337
Total	**2.079**

OTROS SERVICIOS DE INTERÉS

Unidad de radiología y diagnóstico por la imagen

Respeto a la radiología, todos los centros asistenciales propios están dotados de radiología digital, lo que permite visualizar las radiografías hechas a un paciente, desde cualquier centro.

Respecto a la ecografía hay 9 centros asistenciales propios que disponen de ecógrafo, son los siguientes:

» Barcelona Tarradellas
» Reus
» Huelva
» Málaga
» Valencia
» Tarragona (2 aparatos)
» Tortosa/Amposta (compartido)
» Lleida

El hecho de disponer de aparatos de ecografía en los centros asistenciales permite un mejor diagnóstico de patologías osteomusculares en consulta, ya que da autonomía al médico asistencial. Durante el año 2019 realizaron 811 resonancias magnéticas nucleares *(RMN)* con el aparato de RMN articular, que estaba ubicado en Reus Tecnoparc y ha sido trasladado a la clínica de Activa Mutua en Tarragona. Ha continuado la pauta del año pasado, con un incremento respecto al año anterior, ya que se siguen realizando RMN a población protegida por Activa Mutua y a otras mutuas colaboradoras con la Seguridad Social *(ÍNDIGO y acuerdos bilaterales)*.

PORTAL ASISTENCIAL

El portal asistencial es una plataforma informática que pretende que el intercambio entre los centros externos y la mutua cumpla el *Reglamento General de Protección de Datos*, evitando el uso de fax o correo electrónico. Ya hace tiempo que se puso en marcha, pero se ha seguido impulsando, ya que será una pieza clave para alcanzar el objetivo marcado por la dirección del área en lo que a traspaso de información médica se refiere.

	2019
Centros con portal	910
Personas usuarias del portal	1.736
Urgencias	12.554
Informe resultante producido por el centro del portal	45.603
Pruebas/visitas autorizadas por Activa Mutua	67.015

OTROS SERVICIOS

Con el fin de cubrir todas las necesidades que los mutualistas puedan tener, Activa Mutua desarrolla continuamente nuevos servicios para la satisfacción del cliente. Durante el 2019, se ha continuado con los siguientes servicios y se han implantado nuevos procedimientos:

Psicología en CP

El objetivo principal de este servicio es dar un apoyo psicológico a pacientes que han sufrido un accidente grave o reforzar psicológicamente a aquellos pacientes que, su lesión o patología, no evoluciona tan bien como sería lo esperado. También constituye un recurso para situaciones de estrés postraumático.

Psicoterapia

La psicoterapia se implantó a finales de 2017; durante 2019 se ha seguido usando como un tratamiento que permite minimizar el impacto que la situación de incapacidad tiene sobre la actividad diaria y laboral de aquellas personas trabajadoras que se encuentren en situación de baja y, facilita una mejora sintomatológica que permite una reincorporación más temprana a su puesto de trabajo, mediante programas de apoyo psicoterapéutico.

En función de la valoración de psicología se podrá incluir al paciente en el plan terapéutico, para hacer los trámites para que la inspección médica conceda la autorización pertinente, cuando se trate de un paciente de contingencias comunes.

Posteriormente, una vez se haya recibido la autorización, se realizarán las sesiones de psicoterapia. Al finalizar las sesiones, psicología confecciona un informe donde se valora si se ha alcanzado el objetivo marcado inicialmente o no. En caso de que sea necesario realizar más sesiones, se deberá solicitar una nueva autorización al servicio público de salud, y en el caso de que el equipo de psicología considere que no habrá beneficio en el futuro, se pondrá en conocimiento del mé-

dico de contingencias comunes para que actúe como crea más oportuno. Por otra parte, también se ha realizado tratamiento a pacientes en situación de incapacidad temporal por contingencias profesionales, un total de 45 sesiones en 13 pacientes a los que se consideró como un beneficio el hecho de realizar un tratamiento de psicoterapia.

Por último, del tratamiento de psicoterapia en contingencias comunes, se han beneficiado 8 pacientes, los cuales han realizado 22 sesiones de psicoterapia.

TRIAJE DE ENFERMERÍA

Durante el 2019 se ha seguido realizando, por parte del personal de enfermería, la valoración inicial de enfermería, o triaje de enfermería. El objetivo es el de identificar el motivo de la consulta que nos hace el paciente realizando una primera visita de enfermería a todos aquellos pacientes que acudan de urgencias, haciendo una valoración de la solicitud de asistencia aportada por la persona trabajadora, con el fin de poder hacer la derivación al médico correspondiente.

El Diplomado Universitario de Enfermería (DUE) de triaje es el primer miembro del personal sanitario que establecerá contacto con el paciente, deberá identificarse, explicar el proceso al que será sometido y las normas básicas del servicio. De este modo, la selección se realizará en un ambiente de discreción y seguridad para el paciente, preferiblemente en una dependencia habilitada para este fin, dotada de medios simples para la toma de constantes.

El DUE de triaje debe identificar el motivo de la consulta del paciente. Por este motivo, se realizará una entrevista en que se preguntará la patología, la causa, la temporalidad, haciendo una breve historia clínica *(antecedentes patológicos y alergias conocidas, posibilidad de accidente anterior, en nuestra mutua o en otra MCSS)*.

El DUE de triaje valorará también la solicitud de asistencia que aporta el paciente, prestando especial atención al mecanismo de lesión que consta en el mismo, concretamente en la complementación de esta solicitud.

Por otra parte, el DUE de triaje podrá hacer una indicación en su informe inicial de enfermería, cuando la valoración inicial oriente la patología como común, indicando al médico que sería recomendable derivar el paciente al Servicio Público de Salud.

Objetivos y proyectos para 2020

En el área de contingencias comunes:

» Modificación de los criterios de citación a visita presencial
» Modificación del protocolo de gestión de la CC en gestantes
» Nueva guía para la gestión de los procesos oncológicos en CC
» Modificación del protocolo de psicología para la valoración de la capacidad laboral en CC
» Formación para la profesionalización del "*call center*" de CC
» Creación de una unidad específica para los procesos de >12meses en Barcelona
» Circuito para la revisión de los justificantes médicos aportados en las alegaciones tras la suspensión de la prestación económica por incomparecencia a visita presencial de CC
» Revisión y actualización de los protocolos e instrucciones de trabajo existentes
» Creación de la comisión de AT/IT para la revisión de los procesos que inician una baja por CC tras una alta previa de AT
» Valoración de un proceso especial de gestión para los RETA durante los 60 días del inicio de la baja por CC
» Valorar la necesidad de ampliación de los servicios de *"Activa On"*
» Adecuación de tareas del personal sanitario
» Formación del personal médico para mejorar la gestión de la CC

Objetivos y proyectos para 2020

En el área de contingencias profesionales:

» Plan de choque con los volantes de asistencia, formación del personal y colaboración en la formación a las empresas
» Formación del personal de enfermería en CP
» Creación de la comisión de AT/IT para la revisión de los procesos que inician una baja por CC tras una alta previa de AT
» Revisión y actualización de los protocolos e instrucciones de trabajo existentes
» Mejoras en la citación de pacientes, implantación de carta citación para CP
» Integración del portal del paciente a Servimutua
» Mejoras en el portal asistencial, obligación citación por escrito para unapróxima visita
» Desarrollo de objetivos por delegación para CP

FORMACIÓN

A través de la Universidad corporativa de Activa Mutua, durante el año 2019, se ha seguido trabajado en la confección de un curso para enfermería en contingencia profesional, destinado a reforzar los conocimientos de los DUE de contingencia profesional en los aspectos burocráticos y administrativos del trabajo en una MCSS y también se ha empezado a desarrollar un curso para los DUE de contingencia común, para establecer protocolos y procedimientos.

Respecto a la formación interna realizada al personal sanitario de Activa Mutua, los cursos efectuados durante el 2019 han sido los siguientes:

» Accidentado en circulación: Obtención de información.
» Actitud Proactiva: Estrategias que fomentan la iniciativa en tu día a día.
» Activa Digital: el nuevo ERP de Activa Mutua.
» Aprobación de facturas usando la herramienta Oracle BPM. Perfil distribuidor.
» Claves para la gestión del tiempo.
» Cómo incorporar imágenes en *"Pacs Carestream"*.
» Competencias y normativa aplicable a las Mutuas Colaboradoras de la Seguridad Social. Una aventura formativa.
» El arte de la asertividad.
» El caso de Juan y Teresa: La prestación de cuidado de menores con cáncer u otra enfermedad grave
» Entrenamiento para vencer el estrés.
» Formación de acogida para médicos CC y CP.
» Formación inicial en PRL y formación inicial en PRL en el Área Sanitaria.
» Gestión de conflictos: herramientas para la prevención del abordaje efectivo.
» Hábitos saludables: cómo vivir más y mejor.
» Las contingencias profesionales. El accidente de trabajo y la enfermedad profesional.
» Soporte vital básico y desfibrilador externo *(DEA)*.
» Soporte vital básico y uso de DEA.
» Transformando las emociones: La mejora continua y el liderazgo personal.

En cuanto a la formación externa, estos han sido los cursos que el personal sanitario ha realizado:

» Abordaje conservador con punción seca del síndrome de dolor miofascial.
» Actualización en fisioterapia cardíaca: poblaciones especiales.
» Atención a la persona con quemaduras.
» Congreso bienal Setrade.
» Congreso fisioterapia Universidad Miguel Hernández.
» Congreso Nacional Semergen.
» Congreso Secma 2019.
» Control del paciente agitado y/o agresivo.
» Dolor crónico articular por patología degenerativa de grandes articulaciones.
» Theorical and practical course dedicated to this diseases.
» Transtornos mentales en el ámbito laboral.
» Valoración y tratamiento del paciente vertiginoso.
» VII congreso nacional Setoc.
» XIII jornadas IBV de valoracion funcional.

CENTROS CONCERTADOS

La red de centros externos concertados de Activa Mutua pretende llegar a aquellas zonas donde no tenemos centro asistencial propio y hay una menor presencia de Activa Mutua y otras MCSS. Con la selección de los centros externos con los que tenemos un acuerdo, queremos garantizar que las visitas, interconsultas y las pruebas complementarias que se realizan cumplen nuestros criterios de calidad asistencial.

	2019
Centros concertados	1.277
Urgencias	11.086
Primeras visitas	7.001
Visitas sucesivas	14.939
Sesiones RHB	133.282

CENTROS CONCERTADOS

Reforma centros:
» Reforma integral del centro asistencial ubicado en el polígono industrial de Lleida
» Reforma Cáceres: accesibilidad de la entrada, despacho ITCC, WC adaptado
» Reforma del área administrativa en la delegación de Granada

Traslado centros:
» Traslado de la delegación Gandía y obertura del centro asistencial

Proyectos autorizados para el 2020:
» Traslado de la delegación Vielha
» Traslado de la delegación Valencia

Inversiones en equipamientos

Para garantizar una buena atención a nuestras personas afiliadas se han llevado a cabo las siguientes inversiones en equipamientos:

» Compra de equipos de rehabilitación para centros asistenciales, para complementar los que ya había o hacer una sustitución. Por ejemplo, en Barcelona, Tarragona, Córdoba, Reus, Valencia, Madrid, Benetusser, Granada, Igualada, entre otros
» Reformas en las habitaciones de la clínica de Activa Mutua en Tarragona
» Instalación de un nuevo aparato de radiología, en barcelona, en la calle Tarradellas
» Reformas en los vestidores y almacenes de la clínica de Activa Mutua en Tarragona.
» Instalación de mamparas en la clínica de Activa Mutua en Tarragona

CALIDAD MÉDICO ASISTENCIAL

La calidad es un elemento estratégico dentro de Activa Mutua. Por este motivo, trabajamos constantemente en la mejora y la transformación de nuestro sistema sanitario para ofrecer a nuestros mutualistas y a nuestra plantilla los servicios más eficientes y de mejor calidad. En el proceso de esta mejora continua hemos llevado a cabo las siguientes acciones:

» En relación con la telemedicina, se ha potenciado el servicio para llegar a más zonas en las que no tenemos presencia física.
» Traslado del aparato de RMN articular de Reus Tecnoparc a la clínica de Tarragona.
» Sesiones clínicas multidisciplinares.
» Se instaura una comisión para tratar diagnósticos significativos en CP.
» Se desarrollan diferentes avisos *(en forma de alarmas generadas en Activa visual),* para garantizar una mejor atención.
» En relación a la Comision CIMS, se instauran mejoras en el control y seguimiento de los expedientes de larga evolución.

Objetivos y proyectos para el 2020

» Consolidación de los cursos, de la Universidad corporativa de Activa Mutua, de acogida a nuevos médicos y DUE
» Licitación de fármacos
» Licitación de ortopedia con la correspondiente firma
» Fomentar el traslado de pacientes para IQ al centro propio de Tarragona
» Dotación *"flap panel"* los equipos de RX de Tarragona, Reus, Roser, Barcelona Bailén y Lérida para licitación
» Nueva licitación de residuos sanitarios
» Nueva licitación de material de quirófano tanto fungible como de implantes
» Licitación de material quirúrgico implantable
» Finalización e implantación del curso de bienvenida para DUES de CC
» Valoración y cese de los despachos alquilados para la gestión de CC y potenciar los acuerdos con otras MCSS
» Nueva licitación del servicio de psiquiatría para la provincia de Barcelona

4.10
CLÍNICA TARRAGONA

Activa Mutua dispone de un centro de hospitalización propio en Tarragona para garantizar la máxima agilidad y atención sanitaria a sus mutualistas y para velar por la calidad asistencial y la comodidad de los pacientes. El centro atiende a los mutualistas afectados por contingencia profesional (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) y contingencia común.

El centro está especializado en cirugía ortopédica, traumatología, rehabilitación y medicina física. Clínica Tarragona está conformada por las siguientes áreas:

- Admisiones
- Hospitalización
- Quirófano
- Urgencias
- Consultas externas
- Rehabilitación

Dentro del grupo de las **especialidades médicas** de la Clínica Tarragona, destacan:

- Cirugía ortopédica y traumatología
- Rehabilitación y medicina física
- Medicina general
- Anestesia y reanimación
- Clínica del dolor

En cuanto a las **unidades hospitalarias** de las que dispone la clínica Tarragona, hay que destacar las siguientes:

- 15 camas de hospitalización
- Hospital de día
- 2 quirófanos de cirugía mayor (grupo 6)
- Sala de reanimación
- Sala de pruebas no invasivas
- Boxes de urgencia y reanimación
- Unidad de cuidados intermedios
- Unidad de diagnóstico para la imagen RX digital y RMN de extremidades
- Médico de guardia las 24 horas del día, los 365 días del año
- Transporte sanitario colectivo
- Consultas externas
- Depósito de farmacia
- Unidad enfermería
- Unidad rehabilitación
  - Gimnasio
  - Hidroterapia
  - Fisioterapia
  - Cinta antigravitatoria

El 92,6% de los pacientes se consideran muy satisfechos por el trato recibido y recomendarían Clínica Activa Mutua Tarragona

9,63 de valoración media de los pacientes

Actividades	2018	2019
Ingresos	298	565
Estancias quirúrgicas	896	1.639
Urgencias	5.815	5.692
Visitas sucesivas	12.617	12.969
Intervenciones quirúrgicas	317	757
Número de sesiones de rehabilitación	24.873	27.317

Objetivos y proyectos para 2020

- Desplegar la estrategia a través de procesos y proyectos clave
- Ubicar al cliente en el centro de la misión y la estrategia
- Optimizar la gestión de los recursos económicos, potenciando la colaboración con otras mutuas que decidan derivarnos su actividad quirúrgica propia

4.11
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El departamento de sistema de información, tal como el resto de la entidad, se ha reestructurado a lo largo del año 2019, distinguiéndose por etapas e hitos en dos situaciones bien diferenciadas. Durante la primera etapa de 2019, se han seguido las directrices determinadas por la anterior dirección, evolucionándose el denominado ERP Activa Digital, continuándose con la implementación de la solución asistencial externa EHROS del proveedor Costaisa, así como los proyectos de transformación digital y otros existentes en curso.

En el segundo semestre del año, se llevó a cabo el nombramiento de un nuevo director gerente que priorizó la implementación de los proyectos según criterios de eficacia y eficiencia. Esto conllevó en el departamento de sistemas de información, a realizar un análisis pormenorizado de todos los Proyectos vigentes, la reorganizan de medidas operativas, así como la reorganización de los recursos existentes.

Este análisis concluyó en no continuar con el proyecto ERP Activa Digital, en la revalorización de las necesidades de personal y contrataciones externas, finalizándose diversos contratos en curso. Con ello se produjo una importante disminución de personal externo subcontratado que participaba en dichos proyectos. Debido a este nuevo escenario, se discontinuó el mantenimiento y soporte informático de licencias *"software"* del que se preveía prescindir, se cancelaron suscripciones y el uso de programas no imprescindibles. Se cambió la política de obsolescencia de ordenadores y se lanzó un plan de renovación de equipos para prolongar su vida útil.

Departamento de Desarrollo de aplicaciones.

Analizados los avances y las previsiones para el desarrollo del ERP Activa Digital, se determina la inviabilidad del proyecto dado el esfuerzo técnico y económico que se precisaba invertir para llevar a cabo su implantación.

Es por ello que se discontinuó el desarrollo en el entorno Oracle ADF y los desarrollos se centraron en las correcciones y pequeños ajustes de las aplicaciones actuales. Se ha avanzado en el gestor de comunicaciones con el exterior, con procesos automatizados de envíos y recepciones, parametrizados, y por diferentes medios *(postales, burofax, SMS, etc.)*.

También se ha continuado realizando la mejora de la aplicación Servimutua con una importante transformación, porque ha pasado a estar desarrollada en lenguaje PHP a presentarse en Laravel, *"framework"* de código abierto para desarrollar aplicaciones y servicios web con PHP 5 y PHP 7.

Su filosofía es desarrollar código PHP de forma elegante y simple. Esto ha conllevado una modernización de su imagen y la adaptación a los nuevos entornos tecnológicos.

Servimutua

Servimutua es una herramienta de ayuda para todas las gestiones en las que la persona usuaria debe interrelacionarse con la Mutua, ya sea en el área de afiliación, prevención o prestaciones.

- Más fácil, gracias a nuevas herramientas dinámicas, útiles y sencillas.
- Más segura, con control sobre los datos y quién puede acceder a ellos.
- Más cómoda, ya que se pueden hacer gestiones dónde y cuándo se quiera.

Por otro lado, también se ha renovado el entorno tecnológico:

- Adaptándolo a las últimas tecnologías.
- Aumentando la seguridad de la persona usuaria y del acceso a datos.
- Ofreciendo un entorno personalizado para cada persona usuaria.
- Con un diseño multiplataforma y responsive.
- Con soluciones gráficas dinámicas e intuitivas.

Servimutua ofrece un amplio catálogo de servicios a las personas usuarias, entre los que destaca:

- Buzón de comunicaciones.
- Gestión de empresas.
- Gestión de agrupaciones.
- Gestión de comunicados de accidentes.
- Solicitud de asistencia sanitaria *"online"*.
- Informes de siniestralidad y absentismo.
- Deducciones por pago delegado.
- Gestión de requerimientos.
- Solicitud de botiquín.
- Gestión de *"bonus"*.
- Consulta de índices.

Departamento de sistemas

Durante 2019, se han producido 9 paradas en las aplicaciones que dan servicio a la mutua:

» 4 han sido paradas programadas por el departamento de sistemas.
» 5 han sido paradas de servicios parciales producidas por alguna incidencia.

En todos los casos, el tiempo de recuperación de dichas paradas no ha mermado la calidad del servicio.

Proyectos realizados en 2019

» Desarrollo de servidores, pruebas de operaciones y rendimientos de la estructura de seguridad
» Implementación de seguridad para asistir a la operación de "Servimutua"
» Servicios y APIs REST para "Servimutua" y procesos de terceros
» Adquisición y puesta en servicio de dos nuevos firewalls con capacidades de inspección de paquetes y diferentes niveles de seguridad
» Mejora del software de protección de los *"endpoints"* añadiendo la capacidad de protección contra la amenaza avanzada
» Implantación de sistema de auditoría del directorio activo y servidores de archivos
» Se sigue implementando de forma progresiva la normativa que en el ámbito de la administración electrónica española, el *Esquema Nacional de Seguridad* (ENS) establece en relación con la política de seguridad y en la utilización de medios electrónicos: Política de seguridad, categorización de los sistemas, análisis de riesgos, Plan de mejora de seguridad y desarrollo e implantación de Normativa y Procedimientos

Departamento de soporte

	2018	2019	% de incremento
Incidencias atendidas	10.830	11.892	**1,10%**

5
NUESTRO COMPROMISO CON LOS MUTUALISTAS

5.1 JORNADAS

Por parte del departamento de prevención de riesgos laborales de Activa Mutua, se han realizado jornadas de educación preventiva de las cuáles **se han desarrollado 38 presenciales con 557 asistentes y 730 acciones formativas en el campus virtual.**

Básicamente dirigidas a responsables de gestión de la actividad preventiva en la empresa y a personas trabajadoras autónomas.

2019
38
jornadas presenciales

2019
730
jornadas campos virtual

5.2 COMUNICACIÓN

PORTALMED, EL PORTAL DEL PACIENTE

El portal del paciente impulsado desde el área médica es un servicio que permite a los pacientes que hayan desarrollado algún proceso asistencial en Activa Mutua, la consulta de la información sobre su proceso a través de internet, sin esperas ni desplazamientos, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.

El portal del paciente, que se puso en funcionamiento en 2016, actualmente está plenamente integrado en Activa Mutua.

El control y la gestión de las incidencias se llevan a cabo desde el departamento asistencial.

	2018	2019
Alta de personas usuarias	4.880	4.283
Personas usuarias activas	993	1.681
Solicitud de informes	365	574
Modificación de datos	21	27
Sugerencias / quejas	53	63
Conexiones	---	11.948

LA REVISTA DE ACTIVA MUTUA

Revista Activa Mutua constituye la principal herramienta de comunicación externa de nuestra organización, que complementa e incrementa la aparición de las noticias de la entidad en los medios. Hasta el día de hoy, se han realizado 18 ediciones tanto en catalán como en castellano. Estas revistas están disponibles y editadas en papel en las sedes territoriales, delegaciones y centros asistenciales de la entidad.

Durante el año 2019, la revista de Activa Mutua ha consolidado la profunda renovación iniciada el 2017 que ha incidido en su diseño y estilo redaccional para incrementar su atractivo, facilitar y hacer más agradable su lectura con contenidos accesibles que huyen de excesivos tecnicismos. Este proceso innovador no acaba aquí, el propósito en 2020 es abandonar la edición en papel y pasar a un formato completamente digitalizado al que se tendrá acceso desde la página web de Activa Mutua. Como si de un medio de comunicación digital se tratara, el mismo formato. Esta revista muestra noticias relacionadas con las inversiones en tecnología propia, la investigación y el desarrollo, las medidas para velar por la salud laboral de las personas trabajadoras y la gestión de las prestaciones de la Seguridad Social. Asimismo, describe la evolución de las empresas mutualistas y es un altavoz para los especialistas en campos como medicina, prevención de riesgos laborales o legislación, entre otros.

La revista Activa Mutua también se ha convertido en un canal de comunicación para la difusión de las novedades de las empresas colaboradoras con el fin de ofrecer un servicio con valor añadido y acompañarlas en su desarrollo.

ENVÍO DE NOTAS DE PRENSA

Durante el año 2019, Activa Mutua detectó unas 2.950 apariciones en prensa, que posibilitaron que casi 7.125.369 personas se interesaran por las noticias de la entidad. La publicación y la difusión de estos reportajes permitieron a la Mutua generar un *"publicity"* valorado en casi 255.869€. Estas apariciones en prensa de los medios de comunicación son las actuaciones más efectivas en comunicación externa.

En cuanto a la comunicación interna de Activa Mutua se ha consolidado la revista Mirada, una publicación, dirigida a las personas trabajadoras de la entidad y que es una apuesta firme para compartir la cultura de la entidad.

REVISTA MIRADA

Uno de los máximos beneficios de esta revista es la capacidad de hacer llegar el contenido a todas las personas empleadas de las diferentes zonas geográficas.

Los objetivos de la Revista Mirada son:

- Dar a conocer la cultura corporativa de Activa Mutua.
- Reforzar la integración transversal y multiplicar la cultura de la entidad.
- Aumentar el sentimiento de pertenencia y cohesión entre las personas trabajadoras de la mutua.
- Fomentar la participación de toda la plantilla mediante secciones de interés.
- Presentar la dimensión humana y personal de las personas trabajadoras entre el resto del equipo de profesionales de la mutua.

Esta Revista cuenta con 9 ediciones publicadas con un retorno muy positivo.

REDES SOCIALES

Activa Mutua sigue apostando por la transparencia a través de la comunicación 2.0 y las redes sociales.

Además, la entidad se ha convertido en uno de los interlocutores más contrastados en España para informarse sobre salud laboral, prevención de riesgos laborales, tratamientos de enfermedades laborales y/o accidentes de trabajo o las prestaciones sociales que ofrece la Seguridad Social.

Esta herramienta de comunicación permite también tener un contacto más cercano, testar las necesidades y adecuar los productos y servicios a los requerimientos de nuestros seguidores.

Es también otro canal de atención al usuario desde donde se atienden, responden y derivan cuestiones y gestiones de los trabajadores protegidos por Activa Mutua.

Durante el año 2019, concretamente a partir del segundo semestre, Activa Mutua ha duplicado el nivel de interacción con el público objetivo y ha multiplicado por dos el número de seguidores en las diferentes redes sociales, gracias a la nueva gestión impresa en el área de comunicación.

VIDEOCONFERENCIAS

Durante el 2019, se realizaron un total de 830 videoconferencias, hecho que significa un incremento del 1,10% respecto el año anterior

	2018	2019	% incremento
Nº videoconferencias	752	830	**1,10%**
Participantes	3.053	3.377	**1,10%**

IMAGEN CORPORATIVA ACTIVA MUTUA

Durante el año 2019, se ha continuado con la adaptación de nuestras delegaciones a la nueva imagen corporativa definida en 2017. De esta manera muchas de nuestras oficinas ya han llevado a cabo la remodelación, adaptando las estructuras existentes, a la nueva entidad.

Durante el 2019 solamente se hizo un estudio de imagen corportiva en la delegación de Cambrils, sin ninguna actuación. Se compraron diferentes glocals a diferentes delegaciones y se cambiaron los rótulos exteriores para la adaptación de la nueva imagen corporativa: Tecnoparc, clínica Activa Mutua de Tarragona y Las Palmas de Gran Canaria.

LA APP DE ACTIVA MUTUA, UNA VENTANA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

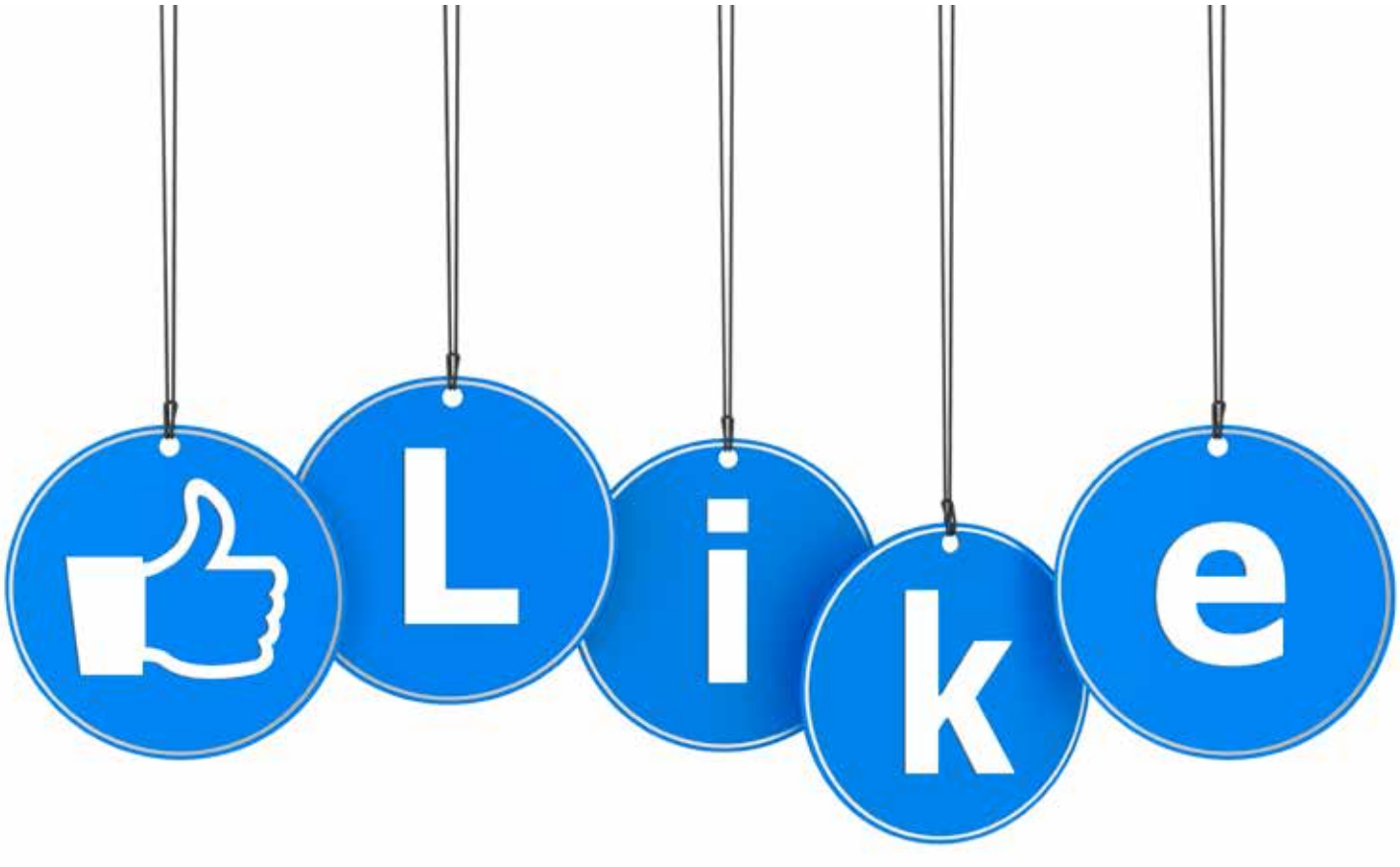
Durante 2019, se ha procedido a la actualización de la APP corporativa, diseñada para ser utilizada en teléfonos inteligentes y *"tablets"* con sistemas operativos *"Android"* o *"iOS"*.

Es un gestor personalizado que se complementa con diversas utilidades, como un buscador de oficinas y centros médicos, entre otros.

También es una plataforma en la que se muestran las últimas noticias que la mutua publica en las redes sociales.

El área "mi salud", incluye:

- **Activa Recuerda:** Sistema de gestión personal de tus medicamentos.
- **Primeros auxilios:** Accede a la guía de primeros auxilios, para conocer y aprender técnicas básicas de forma fácil y sencilla ante diferentes situaciones.
- **Portal del paciente:** Consultar las próximas citas, descargar los partes de alta/baja o de confirmación, solicitar informes y visualizar imágenes radiológicas y acceder al informe médico correspondiente.



5.3 RECLAMACIONES Y QUEJAS

Activa Mutua establece diferentes vías o canales de comunicación para la entrada de las reclamaciones y quejas, como se puede observar en la siguiente tabla:

	2019	2018	2017	2016
En persona	15	16	7	19
Defensor del paciente	0	0	0	0
Libro de reclamaciones	0	1	0	0
Web / email	52	48	39	39
DGOSS	77	69	54	55
Por carta	4	9	17	27
Hojas oficiales CCAA	178	163	165	114
Vía telefónica	5	2	0	17
Oficina del consumidor	3	1	0	0
Portal del paciente	1	0	5	0
redes sociales	4	2	7	0
info@	18	7	5	0
servicio.cliente@	1	0	0	0
Total	**358**	**318**	**299**	**271**

El reparto por temática de las reclamaciones y quejas durante el 2019, según criterio AMAT, ha sido el siguiente:

	2019
Riesgo en el Embarazo / Lactancia	10
Asistencia sanitaria inadecuada	74
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	0
Asistencia sanitaria. Informe médico	15
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	16
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	17
Disconformidad con el trato	28
Disconformidad con el alta	53
Disconformidad con la calificación de la contingencia	57
Prestaciónes económicas	53
Delta	0
Instalaciones	1
Transporte	25
Otros	9
Patrimoniales por daños y perjuicios	0
Cese de actividad de trabajadores autónomos	0
Cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	0
Total	**358**

De esta manera, en la distribución anual de las reclamaciones según criterio AMAT, el porcentaje más elevado de reclamaciones recae sobre la asistencia sanitaria, inadecuada, siguiéndole las disconformidades con la calificación de la contingencia.

Respecto al resto, el porcentaje es el mismo entre disconformidad con el alta y prestaciones económicas, siguiéndole las quejas sobre el trato recibido y las referentes al transporte.

5.4 PRESTACIONES ESPECIALES

Un total de 240 solicitudes por prestaciones especiales recibidas suman 166.600,95€ durante el año 2019.

La Comisión de Prestaciones Especiales de Activa Mutua gestiona ayudas sociales a sus trabajadores protegidos que, como consecuencia de un accidente de trabajo o una dolencia profesional, se encuentran en un estado concreto de necesidad o requieren ayuda. También se pueden beneficiar de estas ayudas los familiares de los trabajadores muertos en accidente de trabajo o como consecuencia de dolencia profesional.

El importe de las ayudas lo determina la domisión de prestaciones especiales, atendiendo la necesidad concreta de cada persona. La comisión está formada por empresarios asociados y trabajadores al servicio de las empresas que se reúnen con una periodicidad trimestral.

En estas reuniones se valoran las solicitudes de los trabajadores de forma individualizada para decidir la tipología de ayuda y la cantidad.

Principales acciones realizadas durante 2019

- Agilización de los trámites de resolución de las ayudas
- Atención directa con los mutualistas, desde las diferentes delegaciones y también con la persona que gestiona las prestaciones especiales, pudiendo atender todas las necesidades y dudas que surgen a los mutualistas, ya sea de manera presencial, vía telefónica o mediante correo electrónico
- Conocimiento por parte de los mutualistas de las prestaciones especiales y del nuevo catálogo con todas las ayudas que ofrece Activa Mutua
- Implicación y colaboración de todas las delegaciones
- Elaboración de cartas generadas de manera automática al aprobar una solicitud e introducir la correspondiente tramitación, facilitando la información de la ayuda aceptada e importe abonado
- Nuevo catálogo, nuevo modelo de informe sociosanitario y nuevo documento de solicitud de prestaciones especiales
- Documentos modificados para mejorar la información necesaria en el momento que la persona trabajadora solicita una ayuda a través de prestaciones especiales

Por otro lado, con el objetivo de poder ofrecer los mejores servicios, el departamento de prestaciones recibe continuamente formación, y en este sentido, durante el año 2019, la plantilla ha realizado los siguientes cursos:

- Aprobación de facturas mediante BPM.
- Autoconocimiento y gestión emocional para la optimización del trabajo equipo.
- Misión Mutuas: una aventura formativa.
- El tratamiento de los datos personales; nueva legislación aplicable.

En cumplimiento del objetivo estratégico del departamento de potenciar las prestaciones especiales, podemos observar que las ayudas concedidas en 2019 han disminuido respecto al 2018, esto es debido a la fuerte implicación por parte de todo el equipo para detectar las necesidades de las personas mutualistas y poder justificar y argumentar las diferentes ayudas que se solicitan.

Ayudas (en euros)	2018	2019
Viudedad y horfandad	4.800	5.000
Ayuda en la estancia hospitalaria privada	9.850	0
Ayuda anual IP de gran invalidez	10.000	6480,52
Gafas	29.685	2.133
Ayuda para los estudios de hijos menores	18.000	3.000
Vehículos y adaptación de vehículos para personas con diversidad funcional	18.300	0
Adaptación de vivienda	7.481	422
Audífonos	4.046	0
Situación precaria	96.052	31
Gastos del sepelio	4.602	3.422
Baremos (LPN)	78.220	1.660
Ayuda domiciliaria	181.223	61.515
Ayuda psicológica	3.752	0
Gastos de acompañamiento	94.028	11.504
Gasto de alojamiento en el hotel	-	0
Activa Inclusión	32.670	3.267
Otros	59.631	133
Ayudas técnicas	58.888	15.946
Terapias alternativas y específicas	2.234	97
Prótesis	73.313,	2.275
Prestación por paro no contributivo	7.207	0
Transporte para el acompañante	5.697	17.542
Total	**799.684**	**166.600**

Objetivos del 2020

- Continuar esforzándonos para conseguir los objetivos económicos y la detección de necesidades de los/las mutualistas, junto con su satisfacción
- Formación continúa en nuestra área en aquellos temas que consideramos necesarios y nos motivan para crecer personal y profesionalmente
- Introducir las cartas de ayudas aprobadas y denegadas para que salgan de manera automática al introducir la correspondiente tramitación de prestaciones especiales
- La persona gestora de prestaciones no tendrá que enviar la documentación a la dirección de prestaciones especiales ni tampoco a la persona trabajadora social; introduciendo la tramitación PE01 y adjuntando la documentación llegará un correo de manera automática a la dirección de prestaciones especiales para preparar la solicitud y tramitar la ayuda
- Elaborar un curso, a través de la Universidad corporativa de Activa Mutua, explicando las novedades del procedimiento y los nuevos requisitos de prestaciones especiales

OTROS PROYECTOS EN LOS QUE TRABAJA EL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES ESPECIALES

Durante el año 2019 comenzó a elaborar un curso, a través de la Universidad corporativa de Activa Mutua, de prestaciones especiales explicando el procedimiento y nuevos requisitos de Prestaciones Especiales.

6
NUESTRO COMPROMISO CON EL EQUIPO HUMANO

6.1 GESTIÓN DEL PERSONAL

En un momento en que los cambios son continuos, la exigencia es cada vez más fuerte y en plena transformación digital, la estrategia de la empresa debe llegar de forma clara y concisa a todas las personas que forman parte y por eso necesitamos una gestión integrada de personas y ser capaces de identificar y dirigir el potencial de las personas hacia la consecución de los objetivos empresariales.

Las personas que forman parte de la empresa son los depositarios de los conocimientos, habilidades y actitudes que posibilitan la mejora continua de la competitividad empresarial y con una correcta gestión de estos, podremos alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

La pretención es tener un **modelo de gestión de las personas** que esté alineado con la visión y los objetivos de la empresa, donde ganemos en transparencia y que al mismo tiempo apueste por el crecimiento, motivación y compromiso de las personas que forman parte.

El Área de recursos humanos está formada por diferentes departamentos, con el objetivo de ofrecer un servicio próximo y de calidad:

LA DIRECCIÓN DEL ÁREA

Orientada a la planificación estratégica y el establecimiento de objetivos, así como la toma de decisiones de los aspectos clave.

CONTROL DE GESTIÓN

Se ocupa de la gestión del presupuesto del área, seguimiento de indicadores, estudios y cálculos, así como la atención de las peticiones de los organismos institucionales.

FORMACIÓN Y UNIVERSIDAD CORPORATIVA

Atiende la necesidad de formación del personal de la entidad, ya sea para recibir formación o para impartirla. En este último caso, se hace a través de la Universidad Corporativa de Activa Mutua.

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Trabaja los aspectos relacionados con la contratación y retribución de los empleados y las obligaciones con la Seguridad Social.

GESTIÓN DEL TIEMPO

Se encarga de los aspectos relacionados con la gestión del tiempo y, en general, de cualquier aspecto que pueda estar relacionado con el portal del empleado.

DESARROLLO Y "BUSINESS PARTNER"

Se encarga del desarrollo de nuevos proyectos dentro del área, así como la determinación de áreas de mejora. Trabaja conjuntamente y con la atención de los *"managers"*, prestando colaboración y apoyo en la gestión de las personas.

Para el área de gestión de personas, la tarea más importante y uno de sus retos, es poder desarrollar e implantar políticas de gestión que incidan en la estrategia de la entidad y contribuyan y tengan afectación directa en la gestión de las personas y, en consecuencia, en el resultado empresarial.

En este sentido, el marco legal y los organismos institucionales que velan por la entidad dejan determinado margen de maniobra para el establecimiento de estas, un desafío dentro de nuestra gestión.

Asimismo, el área de recursos humanos debe contribuir a impulsar la **transformación digital**, haciendo que la organización desarrolle competencias transversales eficientes, centradas en las personas, promoviendo el talento digital y fomentando la colaboración.

Mejoras destinadas a nuestros profesionales:

- Trabajo continuo en el desarrollo de la Universidad Corporativa de Activa Mutua, como herramienta básica de formación y progreso de cada profesional de nuestra entidad.
- Negociación de diferentes medidas de conciliación para las personas trabajadoras.
- Racionalización de los horarios en diferentes delegaciones para optimizar la cobertura de atención al público en el turno de tarde y veranos.
- Publicación del procedimiento de reclutamiento y selección, donde se garantiza transparencia en los procesos, el respeto por la igualdad de oportunidades y la no discriminación de cualquier tipo, favoreciendo la diversidad en los diferentes puestos de trabajo.
- Se ha trabajado en la puesta en marcha del nuevo *"software"* de digitalización del archivo fisico del personal laboral.

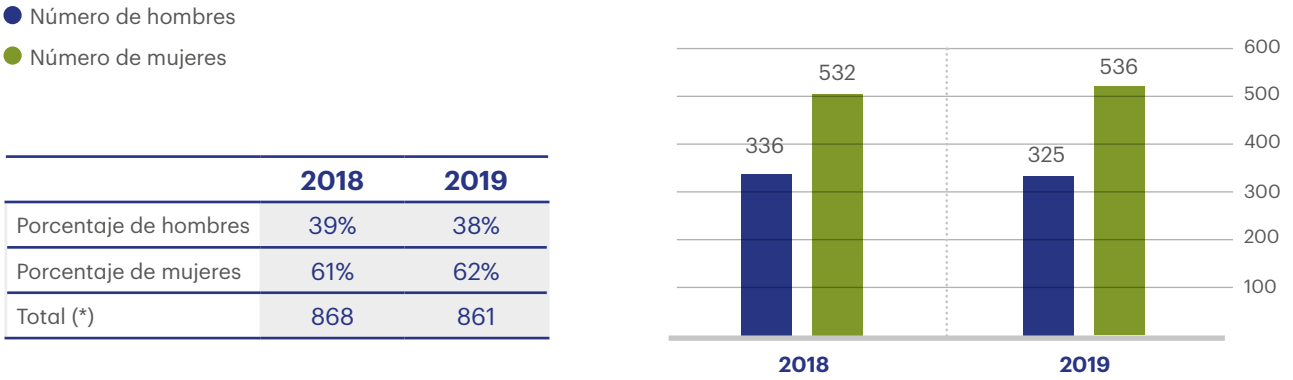
Objetivos para el año 2020

- Diseñar la política retributiva para Activa Mutua
- Revisar el inventario de descripciones de puestos de trabajo / roles que actualmente tiene Activa Mutua y avanzar en el proceso de valoración de estos
- Establecer un modelo de dirección por objetivos que sea sencillo, coherente y conocido por todos, ligado a la retribución variable
- Introducir la evaluación de competencias en el sistema de gestión de recursos humanos.
- Tras la implantación del procedimiento de reclutamiento y selección, como segunda fase, formar a las personas que participan en las entrevistas, en selección por competencias.
- Cambiar el *"software"* del portal de comunicación del empleado
- Continuar avanzando en la mejora de los procedimientos informáticos de la gestión del tiempo, para proporcionar a los empleados y responsables las herramientas necesarias de seguimiento eficiente de la jornada de trabajo
- Seguir trabajando con la presencia en las redes sociales, en materia de contacto con posibles candidaturas y publicación de ofertas de trabajo *(especialmente en la red social de LinkedIn)*
- Continuar avanzando, juntamente con el área de protección de datos y compliance, en la digitalización de la documentación referente al personal de Activa Mutua, con el objetivo de digitalizar los expedientes de las personas trabajadoras, tanto de las actuales como de las futuras, para intentar tener toda la información almacenada en un gestor documental
- Trabajar la experiencia del empleado en su ciclo de vida en Activa Mutua, empezando por la implantación de un nuevo plan de acogida para las personas de nueva incorporación.
- Clarificar y adecuar la estructura organizativa
- Contribuir de forma activa con la transformación digital de la empresa y de sus profesionales
- Desarrollar el procedimiento de desconexión digital
- Desarrollar un plan que permita implementar la modalidad de teletrabajo en la Mutua
- Adaptar las nuevas necesidades de las personas trabajadoras con nuevas medidas de conciliación

6.2
DATOS GENERALES

La plantilla de Activa Mutua está formada por 868 personas. Durante el año 2019 se ha disminuido ligeramente el número de personas trabajadoras, incrementando en un 1% el porcentaje de mujeres respecto al de los hombres.

Evolución de la plantilla



	2018	2019
Porcentaje de hombres	39%	38%
Porcentaje de mujeres	61%	62%
Total (*)	868	861

(*) Todo el personal de Activa Mutua está formado por profesionales internos. La organización no cuenta con trabajadores externos, trabajadores por cuenta propia o subcontratistas que realicen una parte sustancial del trabajo.

En relación con el personal con discapacidad, la plantilla cuenta en total con **20 personas** (11 hombres y 9 mujeres), lo que representa casi un 3% de las personas que forman parte de la organización.

Plantilla por funciones

Las áreas de la empresa con mayor número de personal son las de asistencia sanitaria y administración. El número de personas en el área de asistencia sanitaria es el que ha experimentado mayor crecimiento.

En relación con el año anterior, ha habido un cambio de criterio de clasificación, buscando una mayor adaptación a las funciones que se desarrollan.

Plantilla por funciones	2019
Asistencia sanitaria	350
Administración	269
Prevención	14
Otros	228
Total personas trabajadoras	861
	861

Plantilla por edad y sexo

HOMBRES	2018	2019
Hombres entre 16 y 30 años	28	27
Hombres entre 31 y 50 años	174	167
Hombres entre 51 y 65 años	130	125
Hombres de más de 65 años	4	4
Total hombres	**336**	**325**

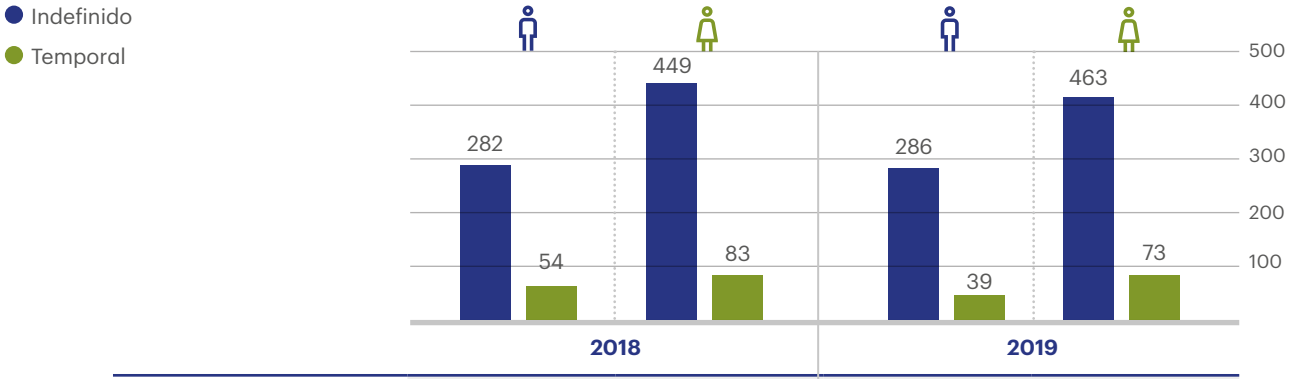
MUJERES	2018	2019
Mujeres entre 16 y 30 años	43	40
Mujeres entre 31 y 50 años	359	355
Mujeres entre 51 y 65 años	130	140
Mujeres de más de 65 años	0	1
Total mujeres	**532**	**536**

Plantilla por antigüedad y sexo

HOMBRES	2018	2019
Antigüedad de menos de 5 años	103	106
Antigüedad entre 5 y 10 años	39	37
Antigüedad entre 11 y 20 años	116	112
Antigüedad entre 21 y 30 años	55	53
Antigüedad entre 31 y 40 años	13	12
Antigüedad entre 41 y 50 años	8	5
Total	**336**	**325**

MUJERES	2018	2019
Antigüedad de menos de 5 años	144	163
Antigüedad entre 5 y 10 años	60	58
Antigüedad entre 11 y 20 años	249	242
Antigüedad entre 21 y 30 años	53	51
Antigüedad entre 31 y 40 años	13	11
Antigüedad entre 41 y 50 años	13	11
Total	**532**	**536**

Plantilla por contrato laboral y sexo



Total	336	532	325	536

En relación al tipo de contrato laboral, la organización apuesta por la contratación indefinida a tiempo completo.

	2018		2019	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Indefinido a tiempo completo. Ordinario	159	231	156	238
Indefinido a tiempo completo. Transformación	1	3	1	3
Indefinido a tiempo completo. Discapacidad.	2	0	2	0
Indefinido a tiempo completo. Transformación. Discapacidad	0	1	0	1
Indefinido a tiempo completo. Transformación. No incentivo	4	5	3	5
Indefinido a tiempo completo. Transformación. No incentivo	62	143	76	152
Indefinido a tiempo parcial. Ordinario	21	28	18	25
Indefinido a tiempo parcial. Inicial	0	0	0	0
Indefinido a tiempo parcial. Transformación. No incentivo	33	38	30	39
Total	**336**	**532**	**325**	**536**

Número de contrataciones y rotaciones por edad y sexo

Durante el año 2019, se han producido un total de 147 contrataciones de carácter laboral.

La franja de edad con más incidencia de contrataciones ha sido aquella que se encuentra entre 30 y 50 años con un 35,19%.

	2019	
	HOMBRES	**MUJERES**
Menores de 30 años	20	28
Entre 30 y 50 años	16	61
Mayores de 50 años	9	28
Total	**45**	**102**

En relación con el índice de rotación, este se ha calculado bajo dos criterios:

» **Índice rotación total:** tiene en cuenta la totalidad de altas y bajas que han tenido lugar en la mutua, considerando todos los motivos.

» **Índice de rotación personal de estructura:** en las altas, hace referencia al personal que ocupa una plaza vacante dentro de la empresa o por generación de esta por necesidades de servicio, sin tener en cuenta las altas de personal para hacer sustituciones *(vacaciones, IT, excedencias, etc)*. En las bajas se computa las bajas o excedencias voluntarias, las jubilaciones, invalidez, muerte y los despidos no se computan las finalizaciones de las sustituciones temporales.

Índice rotación total

	Índice rotación	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	Total altas por la rotación	20	28	48
	Total bajas por la rotación	15	27	42
	Personal a 31.12.2019	23	31	54
	Índice rotación	152,17%	177,41%	166,66%
Entre 30 y 50 años	Índice rotación	Hombres	Mujeres	Total
	Total altas por la rotación	16	61	77
	Total bajas por la rotación	20	54	74
	Personal a 31.12.2019	171	364	535
	Índice rotación	21,05%	31,59%	28,22%
Mayor de 50 años	Índice rotación	Hombres	Mujeres	Total
	Total altas por la rotación	9	13	22
	Total bajas por la rotación	24	16	40
	Personal a 31.12.2019	131	141	272
	Índice rotación	25,19%	20,56%	22,79%
Índice de rotación Total	Índice rotación	Hombres	Mujeres	Total
	Total altas por la rotación	45	102	147
	Total bajas por la rotación	59	97	156
	Personal a 31.12.2019	325	536	861
	Índice rotación	31,25%	42,86%	35,19%

Índice rotación personal de estructura

	Índice rotación	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 30 años	Total altas por la rotación	15	13	28
	Total bajas por la rotación	6	6	12
	Personal a 31.12.2019	23	31	54
	Índice rotación	91,30%	61,29%	74,07%
Entre 30 y 50 años	Índice rotación	Hombres	Mujeres	Total
	Total altas por la rotación	11	40	51
	Total bajas por la rotación	11	29	40
	Personal a 31.12.2019	171	364	535
	Índice rotación	91,30%	61,29%	74,07%
Mayor de 50 años	Índice rotación	Hombres	Mujeres	Total
	Total altas por la rotación	9	10	19
	Total bajas por la rotación	23	12	35
	Personal a 31.12.2019	131	141	272
	Índice rotación	24,43%	15,60%	19,85%
Índice de rotación personal de estructura	Índice rotación	Hombres	Mujeres	Total
	Total altas por la rotación	35	63	98
	Total bajas por la rotación	40	47	87
	Personal a 31.12.2019	325	536	861
	Índice rotación	23,08%	20,52	21,49%

Número de despidos por género, edad y categoría profesional

Edad	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total mujeres	Total hombres
Categoría profesional	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**		
I-00	0	0	0	0	0	1	0	1
I-01	0	0	0	0	0	1	0	1
I-02	0	0	0	0	0	0	0	0
I-03	0	0	0	0	0	0	0	0
II-04	0	0	1	0	0	0	1	0
II-05	0	0	0	1	0	0	0	1
II-06	0	0	0	0	0	1	0	1
III-07	0	0	0	0	0	0	0	0
III-08	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**3**	**1**	**4**

Número de personas trabajadoras por categoría profesional, edad y sexo

En relación con el número de personas trabajadoras por categoría profesional, edad y sexo, el grueso de la plantilla de la organización la representan hombres y mujeres de entre 30 y 50 años, con una categoría profesional II-04.

Edad	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total mujeres	Total hombres
Categoría profesional	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**		
I-00	0	0	1	3	0	3	1	6
I-01	0	0	1	1	1	12	2	13
I-02	0	0	2	10	8	18	10	20
I-03	3	6	48	34	27	39	78	79
II-04	15	9	124	82	36	29	175	120
II-05	0	1	74	20	27	19	101	40
II-06	3	5	92	18	37	8	132	31
III-07	5	0	8	1	4	1	12	2
III-08	5	2	14	2	1	2	20	6
Total	**31**	**23**	**364**	**171**	**141**	**131**	**531**	**325**

RETRIBUCIONES SALARIALES

Remuneración media

La tabla siguiente muestra la remuneración media en Activa Mutua por género, edad y categoría profesional.

Remuneración media por género, edad y categoría profesional

Edad	Menos de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
Categoría profesional	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**
I-00			84.961	98.905		102.174
I-01			55.747	75.394	51.653	76.725
I-02			55.294	49.759	42.500	52.385
I-03	37.660	35.390	36.109	40.872	38.677	45.256
II-04	22.797	24.389	26.305	29.057	32.217	36.269
II-05		19.434	22.505	24.725	24.776	29.009
II-06	19.841	19.836	19.775	22.288	20.320	28.094
III-07	16.981		18.384	22.479	19.825	20.502
III-08	14.499	14.245	14.402	15.247	14.862	20.529

La remuneración media es el resultado del cálculo: (SBA al 100% de la jornada + el variable abonado 2018) / Total número de personas. Los cargos directivos están considerados en la categoría profesional I-00.

ORGANIZACIÓN DEL DIÁLOGO SOCIAL

El comité de empresa es el órgano de participación y diálogo entre las personas trabajadoras y la dirección de Activa Mutua. Es elegido por sufragio universal, libre, secreto y directo cada cuatro años.

Todo el personal de la mutua está cubierto por el convenio colectivo propio y por el sectorial, a través de los cuales quedan establecidas unas condiciones igualitarias para todos los trabajadores y trabajadoras.

En el marco del comité de empresa, así como con otros comités donde está la representación de las personas trabajadoras, como el comité de seguridad y salud o la comisión de igualdad, se realiza el seguimiento de las disposiciones establecidas en el convenio colectivo.

6.3 CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, PERSONAL FAMILIAR

Activa Mutua tiene un firme compromiso con la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. En este sentido, el convenio propio de Activa Mutua mejora algunas de las medidasde conciliación que se especifican en el convenio colectivo general del ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas de accidentes de trabajo. Este convenio recoge los términos de horario de trabajo y flexibilidad, permisos, excedencias y medidas de acción social que contemplan, por ejemplo, diferentes gratificaciones.

Por otra parte, destacar que Activa Mutua ha renovado en 2019 la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) que posee desde 2018.

Respecto a las **políticas de desconexión laboral**, se está trabajando en el procedimiento de desconexión digital.

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

Dentro de la organización del tiempo de trabajo en Activa Mutua hay varias casuísticas que cubrir, habiendo una clara diferenciación entre el personal sanitario y técnico y el personal administrativo.

El personal sanitario, para dar una mayor cobertura de servicio a los centros asistenciales, se organiza en turnos de trabajo continuos, con turno de mañana y tarde y no tanto en jornadas partidas. De este modo, la cobertura es mayor para nuestros mutualistas. En el caso de la Clínica Activa Mutua de Tarragona, debe cubrir las 24 horas los 365 días del año. Por lo tanto, se establecerán turnos para poder dar este servicio.

El personal técnico y administrativo puede disfrutar de flexibilidad horaria y tiene jornada intensiva a excepción de una tarde a la semana, menos el período de verano que no es obligatoria la tarde.

Activa Mutua atiende todas las peticiones de reducciones de jornada por guarda legal, con los términos que las personas trabajadoras solicitan, siempre dentro del marco legal y dando prioridad a la conciliación familiar. Esto genera, en algunas ocasiones, una gran diversidad de horarios.

Trabajadores/as en situación de conciliación	2018	2019
Reducciones de jornada por guarda legal	54	43
Excedencia por cuidado de hijos	6	5
Solicitudes autorizadas por conciliación familiar	23	29
Solicitudes de conciliación aprobadas	1.984	2.384

El total de solicitudes de conciliación aprobadas ha sido superior al año anterior. Los motivos más recurrentes han sido de asuntos propios con un total de 756 solicitudes, 587 por visita médica a la sanidad pública, 215 por intervención quirúrgica y 213 por hospitalización de familiares.

	2018	2019
Asuntos propios	595	756
Visita médica sanidad pública	707	587
Visita médica privada	80	67
Muerte	38	81
Muerte *(desplazamiento)*	10	19
Hospitalización de familiares	173	213
Hospitalización de familiares *(desplazamiento)*	26	64
Intervención quirúrgica	105	215
Intervención quirúrgica *(desplazamiento)*	17	62
Matrimonio	14	104
Nacimiento / acogida / adopción	17	26
Traslado	22	30
Visita médica de familiares	180	160
	1.984	**2.384**

6.4
BENEFICIOS SOCIALES

Activa Mutua ofrece, en el marco del convenio colectivo y según se recoge en su apartado de acción social, una serie de beneficios y gratificaciones destinadas a las personas trabajadoras. Algunas de estas medidas contemplan la **ayuda económica** para el **nacimiento** o la **adopción** de hijos, la ayuda de **guardería y estudios** para los hijos de las personas empleadas, ayudas para los gastos derivados de los estudios universitarios o de postgrado cursados por los hijos del personal con edades comprendidas entre los 19 y los 25 años, además de las ayudas para aquellos trabajadores o trabajadoras que tengan **hijos con discapacidad**.

Hombres	2018	2019
Ayuda por uso de vehículo propio	67	48
Gratificación social	302	303
Ayuda familiar por matrimonio / pareja de hecho	3	6
Ayuda familiar a la festividad de los Reyes Magos	96	96
Ayuda familiar por nacimiento / adopción	6	7
Premio permanencia	6	2
Ayuda familiar por guardería	13	10
Ayuda familiar por escolarización	115	114
Ayuda familiar por bachillerato	8	14
Ayuda familiar por estudios superiores	24	19
Ayuda familiar por formación	3	5
Ayuda familiar por hijos discapacitados	5	5
Total de ayudas sociales concedidas	**646**	**629**

Mujeres	2018	2019
Ayuda por uso de vehículo propio	16	13
Gratificación social	460	488
Ayuda familiar por matrimonio / pareja de hecho	5	6
Ayuda familiar a la festividad de los Reyes Magos	202	196
Ayuda familiar por nacimiento / adopción	11	12
Premio permanencia	5	1
Ayuda familiar por guardería	20	20
Ayuda familiar por escolarización	227	231
Ayuda familiar por bachillerato	19	15
Ayuda familiar por estudios superiores	23	37
Ayuda familiar por formación	3	3
Ayuda familiar por hijos discapacitados	5	5
Total de ayudas sociales concedidas	**996**	**1027**

6.5 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Durante a este año hemos seguido desarrollando el **cuarto plan de igualdad de Activa Mutua 2016-2019**, en línea con los compromisos y valores de nuestra entidad, y en el marco del cumplimiento tanto a la *Ley Orgánica 3/2007, como el reciente RDL 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo*.

Con este plan de igualdad se continúa avanzando en la igualdad de oportunidades de todas las personas que forman parte de nuestra organización, trabajando en la definición de acciones integradas dentro de la estrategia empresarial y de manera transversal, en cada una de las actividades y procedimientos de Activa Mutua.

El plan de igualdad 2016-2019 contempla los siguientes objetivos

- Avanzar en el compromiso institucional y la gestión en materia de igualdad de oportunidades e implicación de la plantilla
- Continuar impulsando una gestión organizativa igualitaria y una representación paritaria en cuestión de género
- Garantizar la igualdad de oportunidades en la contratación, promoción y retribución salarial
- Integrar la igualdad de oportunidades en las acciones formativas que impulsa la organización
- Favorecer la conciliación laboral, familiar y personal de todas las personas trabajadoras
- Garantizar unas condiciones igualitarias en relación con la salud y seguridad laboral
- Avanzar en la prevención y gestión de las situaciones de acoso sexual y por razón de género
- Continuar avanzando en la comunicación inclusiva y la utilización no sexista del lenguaje

Entre los principales hitos alcanzados en materia de igualdad durante el año 2018 destacan las siguientes:

- Actualización y mejora del procedimiento de actuación para prevenir y abordar el acoso en cualquiera de sus modalidades discriminatorias. Comprometidos en la promoción de la excelencia profesional y en fomentar un entorno laboral seguro, velando por la igualdad de oportunidades y trato, este protocolo contempla posibles situaciones de acoso físico, psicológico, sexual, por razones de sexo y/o género, y otras modalidades discriminatorias. Para la implantación efectiva del protocolo, en 2019 se formaron a 11 personas implicadas en la activación del protocolo con la acción formativa *"Procesos de investigación en casos de acoso laboral"* Con la implantación de este protocolo se da cumplimiento a la Ley 11/2018 en relación con el mandato establecido sobre la puesta en marcha de políticas contra la discriminación.
- Avance en el ámbito de la conciliación laboral, familiar y personal de todas las personas trabajadoras. Fieles a nuestro compromiso, en 2019 se ha renovado la certificación EFR (*Empresa Familiarmente Responsable)*, emitida por la Fundación MásFamilia con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Esta certificación reconoce el trabajo de las organizaciones en la promoción de la conciliación, y viene a ratificar que Activa Mutua apuesta por las personas, impulsando medidas para incrementar su motivación, satisfacción, oportunidades de conciliación y su desarrollo personal y profesional mediante diferentes medidas.
- Desde el año 2017, Activa Mutua está adherida a la campaña *"Empresas por una sociedad libre de violencia de género"*, promovida por la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género del Ministerio de Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, con el objetivo de aprovechar el potencial que supone la empresa como agente de concienciación social. Ac-tualmente somos 129 las entidades públicas y privadas adheridas a esta iniciativa.
- En alianza con la Fundación CEPAIM, Activa Mutua ha participado en el programa *"Adelante Empresas"* financiado por el Fondo Social Europeo, con el lema *"practica la igualdad, marca la diferencia"* consistente en fomentar la práctica de la corresponsabilidad en las empresas para conseguir la igualdad.
- A través de esta colaboración, se ha llevado a cabo en el mes de marzo la organización de la exposición *"Practica la igualdad, marca la diferencia"* en las delegaciones de Barcelona, Reus, Tarragona y Madrid.
- A lo largo del año, a iniciativa de la comisión de igualdad, se han realizado diversas comunicaciones para la sensibilización e n materia de igualdad de oportunidades. También en la Revista Mirada *(nº 8 abril 2019)* se publica una sección dedicada a la Igualdad de oportunidades y contra la violencia de género.
- En la Delegación de Madrid en 2019 se ha realizado un family day, en el marco del fomento de la conciliación de la vida personal y laboral.
- En marzo de 2019, el CEO de Activa Mutua firmó su apoyo a los principios de empoderamiento de las mujeres, promovido por ONU mujeres.

Por otro lado, exponer que durante el año 2019 no se ha comunicado ningún caso de discriminación.

6.6
ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS

Activa Mutua tiene la vocación de colaborar en la formación y capacitación de estudiantes que desean conocer el mundo de la empresa en un entorno real de trabajo. Nuestra oferta de prácticas les permite la adquisición de experiencia mediante el aprendizaje constante, la aplicación de los conceptos teóricos y la práctica de los comportamientos para las relaciones interpersonales en el entorno profesional.

El año 2019 ha sido el decimocuarto año en el que la organización ha querido acoger a alumnado en prácticas, consolidando una adecuada oferta tanto en el número de plazas ofertadas como en el nivel técnico del alumnado. Las prácticas se desarrollan mediante convenios de cooperación con universidades, institutos y centros de formación profesional.

En total, se han formalizado 32 convenios de colaboración universitarios con diferentes centros educativos.

La oferta de plazas se ha visto consolidada tanto para aquellas instituciones con las que la empresa ha contactado como para todas aquellas universidades, institutos y centros de formación profesional con los que se ha firmado el convenio de cooperación educativa por todo el territorio español.

Durante 2019 se han realizado ofertas de prácticas, ofreciendo en todos los casos convenios de prácticas. El resultado ha sido la incorporación de 60 estudiantes universitarios a diferentes departamentos de la empresa, **proporcionando un total de 14.920 horas de prácticas.**

Número total de horas de formación por categoría profesional	2019	Mujeres	Hombres
Número de estudiantes en prácticas	91	51	40
Número de estudiantes universitarios en prácticas	78	41	37
Especialidad administración	29	19	10
Especialidad sanidad	62	32	30

2019

32
Total de convenios con universitarios

14.920
Horas totales de prácticas

6.7
DESARROLLO DEL TALENTO Y UNIVERSIDAD CORPORATIVA ACTIVA MUTUA

Activa Mutua tomó hace cuatro años la decisión estratégica de sistematizar sus procesos de gestión del conocimiento interno, con el fin de impulsar la competitividad, el desarrollo y la alineación de su capital humano a las estrategias de la organización.

Fruto de ello, fue creada la Universidad Corporativa de Activa Mutua. A lo largo de este periodo se ha constatado la mejora de la profesionalidad de nuestro personal gracias a la transmisión del conocimiento interno de los especialistas de la entidad.

La universidad corporativa de Activa Mutua ha logrado los siguientes retos durante el año 2019:

- Finalización del programa de desarrollo de habilidades directivas para mandos intermedios.
- Potenciación de la oferta formativa interna puesta a disposición de nuestros profesionales, ofreciendo más flexibilidad en el proceso de inscripción de las acciones formativas y poniendo al participante en el centro de su propio aprendizaje.
- Avance en la implantación del plan de acogida del personal de nueva incorporación avanzando en el diseño y elaboración de Itinerarios formativos específicos para cada puesto de trabajo.
- Consolidación y ampliación del catálogo de actividades de educación preventiva dirigido a nuestras empresas mutualistas.
- Creación de 11 nuevos cursos de autoría interna avanzando en la tangibilización del conocimiento interno y poniéndolo a disposición del personal interno de Activa Mutua y de nuestros/as trabajadores/as protegidos/as.

Actividades formativas

Durante el año 2019, la dirección de desarrollo del talento y universidad corporativa ha gestionado 118 cursos y 3.712 matrículas, de las que el 92% se han iniciado y el 87% han finalizado con éxito.

Por otra parte, también se han impartido 23.008 horas de formación, obteniendo como media en ellas un índice de satisfacción del **84%.**

La media de cursos realizados ha sido de **7,3%** por persona durante el año 2019. Asimismo, la media de horas de formación por persona ha sido de **26,72 horas, superando con creces las 20 horas establecidas por el convenio colectivo de ámbito estatal.**

Un año más, la Universidad Corporativa de Activa Mutua ha conseguido mantener los índices de calidad y actividad establecidos.

Formación	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de personas trabajadoras que recibieron formación	331	547	**878**	229	468	**697**
Horas de formación	9.742	13.266	**23.008**	5.735	15.021	**20.756**
Media de horas de formación por cada persona trabajadora	29,98	24,75	**26,72**	17,07	28,23	**23,91**

	2019		2018	
Número total de horas de formación por categoría profesional	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**
I-00	124	5	305	19
I-01	159	45	232	17
I-02	751	488	495	345
I-03	2.130	2724	1.242	2.117
II-04	4.436	5.087	2.534	7.299
II-05	914	1.908	33	1.624
II-06	1079	2.270	467	2.386
III-07	1	284	0	490
III-08	147	454	123	664
Total	**9.742**	**13.266**	**5.735**	**15.021**

	2019		2018	
Media de horas de formación por categoría profesional	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**
I-00	20,66	5	50,83	19
I-01	12,23	22,5	19,33	8,5
I-02	26,82	48,8	16,48	34,5
I-03	26,96	34,92	15,14	29,82
II-04	36,96	29,06	20,77	41,47
II-05	22,85	18,89	7,87	15,32
II-06	34,82	17,19	14,58	18,79
III-07	0,5	16,7	0	28,82
III-08	24,5	22,72	17,5	33,2

Desarrollo de los mandos

A lo largo del año 2019 ha finalizado el **"Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas**" que fue iniciado en el año 2018 y que ha tenido una duración de **60 horas distribuidas en cuatro módulos formativos.**

Dicho programa formativo ha perseguido, en todos nuestros mandos, desarrollar la dimensión competencial de liderazgo en Activa Mutua.

Ha contado con la participación de 134 mandos, el 87% de los cuales lo han finalizado con éxito.

A nivel global, el programa ha obtenido un índice de satisfacción del 88%. Entre los aspectos del programa mejor valorados por los participantes destacan los formadores y la metodología empleada, la aplicabilidad en el puesto de trabajo de los aprendizajes obtenidos y el fomento de las relaciones interpersonales con los compañeros/as.

Con este programa de desarrollo de habilidades directivas, se ha establecido el marco de referencia de lo que es liderar y cómo queremos que se exprese en nuestra organización. Hemos identificado las competencias requeridas para un desempeño óptimo de esta función, así como las habilidades claves y el nivel de desarrollo para la evaluación competencial.

Objetivos y proyectos para 2020

- Adquirir una herramienta de autoría que nos permita trabajar de manera más rápida y autónoma en la creación de contenidos formativos
- Continuar avanzando en la creación e implantación de planes de acogida para nuestro personal interno, haciendo incidencia en perfiles sanitarios
- Ampliación del catálogo de actividades de educación preventiva dirigido a nuestras empresas mutualistas
- Desarrollar el campus virtual externo ofreciendo una imagen más actualizada del mismo y mejorando la experiencia de usuario
- Desarrollar el campus virtual interno para la automatización de procesos tanto de seguimiento como de dinamización de los alumnos

6.8
SERVICIO DE PREVENCIÓN PROPIO

Activa Mutua vela para que todas las actividades que se desarrollan cuenten con los aspectos preventivos necesarios para garantizar la seguridad y la salud de nuestras personas trabajadoras y el cumplimiento de la legislación de aplicación vigente.

En este ámbito participan en el **servicio de prevención propio** *(SPP)*, órgano creado en base a la exigencia normativa para tener más de 500 trabajadores, los **referentes preventivos**, que son los trabajadores del departamento de prevención de riesgos laborales a cargo de cuotas de la mutua, los **delegados de prevención y el comité único de seguridad y salud**, órgano intercentros de participación interno de la empresa para una consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

Los objetivos principales del servicio de prevención propio son:

LA REDUCCIÓN DE LA ACCIDENTALIDAD

LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS

EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Para cumplir con estos objetivos, se han establecido una serie de indicadores

- Todos los centros de trabajo modificados estructuralmente de manera sustancial o de nueva construcción disponen de la evaluación inicial de riesgos
- Realización de las actuaciones propias de la vigilancia de la salud a nivel de toda la plantilla
- Impartición de la formación en materia de PRL a todo el personal de la entidad que lo necesite
- Garantizar que todos los centros de trabajo disponen de la planificación de actuación en caso de emergencia

Para su consecución, se ha dispuesto de una estrategia consistente en la realización de actuaciones particulares para delegaciones, mediante visitas tanto del servicio de prevención propio como de las personas referentes preventivas, y a través de actuaciones generales y de campañas de concienciación, tanto a nivel de personas delegadas como de la totalidad del personal de Activa Mutua.

La **evaluación de los riesgos laborales** consiste en la estimación de la magnitud de aquellos riesgos que no se han podido evitar, obteniendo la información necesaria para que Activa Mutua esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en este caso, sobre el tipo de medidas que se deben adoptar.

En esta evaluación de riesgos laborales, participan las personas responsables de las unidades organizativas objeto de evaluación y el personal de estas, aportando toda la información necesaria para que la evaluación se base en una imagen fiel de las condiciones de trabajo.

Además, se desarrolla una evaluación de riesgos inicial en todos los centros de trabajo de Activa Mutua, revisando la elección de equipos de trabajo, las sustancias o preparados químicos, los cambios en las condiciones de trabajo, las características del puesto de trabajo para una persona especialmente sensible a determinadas condiciones, la investigación sobre las causas de los daños a la salud, entre otros aspectos.

El **plan de prevención** continúa con la dinámica de desarrollo de las actividades previstas con el objetivo de garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras de Activa Mutua. De esta manera, se continúa con la realización y revisión de las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo, las actividades formativas e informativas y la profundización de los estudios técnicos específicos, así como la elaboración de planes de emergencia y planes de autoprotección.

Cabe destacar también la actualización del **manual de acogida en prevención de riesgos laborales**.

Evaluación de riesgo, planificación e información preventiva

Durante el año 2019, se han revisado las condiciones de trabajo de la totalidad de los centros de trabajo y derivado de este hecho, se han actualizado las fichas informativas para las personas trabajadoras de la entidad.

También se han realizado controles de las condiciones ambientales de aquellos centros de trabajo donde, por remodelación o variación importantes de las mismas así lo exigían, como Tarragona, Castellón, Gandía y Madrid.

Por otra parte, se han llevado a cabo evaluaciones específicas de riesgo químico para la aplicación de plaguicidas en las operaciones de desinsectación, desratización y desinfección de las delegaciones (delegaciones de Valencia, Barcelona Bailén, Tarradellas, Igualada, Mataró, El Prat del Llobregat, Girona, Palafrugell, La Bisbal, Canales y Gandía).

Asimismo, se han redactado los informes para la determinación del riesgo laboral en mujeres en estado de gestación, en las delegaciones de Huelva, Valencia, Málaga y Tarragona.

Formación

Este 2019, constituye el primer año en que el servicio de prevención propio ha confeccionado "**Formación Inicial en Prevención de Riesgos Laborales"** dirigido a todo el personal de Activa Mutua no sanitario y también el curso ***"Formación inicial en prevención de riesgos laborales para perfiles sanitarios".*** Estos cursos van dirigidos a las personas de nueva incorporación a la entidad.

Se han realizado 77 acciones formativas, 16 a nivel formación general y 61 en el ámbito sanitario.

Siniestralidad

Se han investigado todos los siniestros ocurridos al personal de Activa Mutua, para adoptar aquellas medidas preventivas que eviten que se repitan. En este 2019, los siniestros han sido todos leves, siendo la siniestralidad de nuestra entidad inferior a la del sector, con un índice de incidencia de 346,02 frente al sector, que se sitúa en 2.958,61.

El índice de incidencia ha sido de 346,02; muy por debajo del índice del sector, situado en 2.958,81.

Medidas de emergencia

Se ha dado continuidad a la realización e implantación de los planes de autoprotección de las centrales y a la revisión y actualización de los planes de emergencia de las delegaciones, continuando con la realización de simulacros y formación de los equipos de emergencia.

Vigilancia de la salud

Cabe destacar las actuaciones de vigilancia y promoción de la salud desarrolladas en el colectivo de personas trabajadoras; se ha gestionado el reconocimiento médico con toda la plantilla y **se han realizado 504 exámenes de salud, el 59,3% de toda la plantilla de Activa Mutua.**

Otras actividades

- El servicio de prevención propio asiste al Comité Único de Seguridad y Salud *(CUSS),* asesorando en aquellos temas que le son encomendados, participando en las reuniones periódicas de este órgano, y están presente en la Comisión de Igualdad *(CPNI),* y en la Comisión de actuación en caso de acoso laboral *(CADA)*.
- Asesoramientos individualizados a las delegaciones para la adecuación de estas en el cumplimiento preventivo, a nivel de señalización de seguridad.
- Aplicación de los procedimientos preventivos internos implantados, con el ofrecimiento a las personas trabajadoras del examen de salud específico, de acuerdo con el lugar de trabajo; formando e informando sobre los riesgos laborales y, en los casos necesarios, impartiendo formación de capacitación en materia de emergencias.

	2019
ACTUACIONES	
Revisión documentación SGPRL	75
INFORMES TÉCNICOS	
Revisiones	75
Revisión y actualización	75
ASESORAMIENTOS	
Asistencias a reuniones del comité de seguridad y salud	4
Actividades de coordinación empresarial	4
VIGILANCIA DE LA SALUD	
Exámenes de salud realizados	387
Campañas de promoción de la salud	1

Aparte de estas actividades, durante el año 2019 se han realizado las siguientes tareas:

» Revisión del procedimiento interno de actuación para prevenir y abordar el acoso en cualquiera de sus modalidades *(físico, psicológico, sexual, por razón de sexo y/o género, y otras modalidades discriminatorias)*.

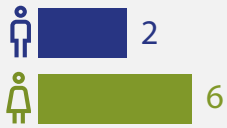
ACCIDENTABILIDAD

Durante el 2019 se han producido un total de 49 accidentes, que se han repartido de la siguiente manera:

2019

41
Total accidentes sin baja

8
Total accidentes con baja leves



5
Total accidentes "in itinere"

0
Total accidentes con baja graves

	2018	2019
Índice de incidencia	574,71	346,02
Índice de incidencia del sector	3.638,19	2951,68
Tasa frecuencia de accidente*	3,20	1,92
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales *(TIEP)*	0	0
Índice de gravedad** *(tasa días perdidos)*	0,13	0,12
Número de horas de absentismo	1.215	2.437,5
Tasa de absentismo laboral	-	-
Duración media	23,1	40,6

*Para el cálculo del TFA no se han tenido en cuenta los accidentes de pequeña envergadura, a nivel de primeros auxilios. En el número total de accidentes no se contemplan los que se han producido "in itinere".
**Para el cálculo se han utilizado días naturales a partir del día siguiente de producirse la baja. Índice de frecuencia = número de bajas / número horas trabajadas * 1.000.000
Índice de incidencia = número de bajas / número de personas trabajadoras * 100.000 Índice de gravedad = número de jornadas perdidas / número horas trabajadas * 1.000

Duración Media = número jornadas perdidas / número accidentes.

Cabe destacar que todos los accidentes han sido investigados, de acuerdo con nuestro protocolo y se han adoptado las medidas correctoras y preventivas previstas. El sistema de registro de accidentes se basa en el sistema oficial de comunicación de accidentes del Ministerio de Trabajo.

En relación con el tipo de lesiones, se han producido un total de 8 lesiones que han generado baja laboral y 33 que no han tenido baja. Todas estas han sido de carácter leve.

En la siguiente tabla se muestra el resumen de los tipos de lesiones:

	2018		2019	
Tipos de lesión	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
11. Lesiones superficiales y cuerpos extraños en ojos	7	11,29	9	21,95
12. Heridas abiertas	2	3,23	1	2,44
19. Otros tipos de heridas y lesiones superficiales	6	9,68	5	12,2
29. Otras facturas	1	1,61	1	2,44
31. Dislocaciones y subluxaciones	3	4,84	3	7,32
32. Esguinces y torceduras	5	8,06	2	4,88
39. Otros tipos de dislocaciones, esguinces y distensiones	36	58,06	18	43,9
130. Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	0	0		
999. Otras lesiones no incluidas en otros apartados	2	3,23	2	4,88

Objetivos y proyectos para el 2020

» Puesta en funcionamiento de la plataforma de formación propia del área de prevención riesgos laborales - Universidad corporativa Activa Mutua
» Licitación de la especialidad de vigilancia de la salud

7

NUESTRO COMPROMISO SOCIAL E INSTITUCIONAL

7.1.
COMPROMISO CON LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y LA INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En línea con uno de nuestros objetivos del marco estratégico de RSC *"Establecer la discapacidad como un ámbito de especialización y diferenciación del marco estratégico de RSC de Activa Mutua, convirtiéndola en uno de sus principales vectores"*, en la entidad tenemos una especial consideración con las personas con discapacidad, indistintamente que puedan ser clientes, personal laboral de la mutua o mutualistas que han sufrido una discapacidad sobrevenida.

Las personas con discapacidad suponen para Activa Mutua un incentivo importante por el impulso de sus acciones de responsabilidad social por diferentes razones, como pueden ser:

- La alta prevalencia de personas con discapacidad entre nuestros mutualistas para discapacidades sobrevenidas.
- La falta de suficiente cobertura de las necesidades de este colectivo.
- El estigma de la siniestralidad y el absentismo o las necesidades de soporte de estas personas para el desarrollo del trabajo *(adaptación física, del entorno, de la comunicación, entre otros)*.

Por todos estos motivos, este colectivo representa un grupo de interés al que prestar especial atención.

Por otra parte, conscientes de que el tejido asociativo es el mayor conocedor de la situación y necesidades de las personas con discapacidad, se establecen alianzas estratégicas en permanente colaboración con diferentes asociaciones de personas con discapacidad:

- CERMI *(Comité de Entidades Representantes de personas con discapacidad)*.
- Patronatos estatales *(AEDIS, FEACEM y CONACEE)* y autonómicas del sector de la discapacidad.
- Fundación ONCE.
- Fundación Bequal.
- Ilunion.
- Cooperativa Cuarto Sector .
- Instituto de Lectura fácil.

En años anteriores, la oficina sectorial Activa Mutua Discapacidad y Dependencia sembró un importante precedente en el trabajo con este colectivo. Esta función ha continuado posteriormente en el seno de la política de responsabilidad social, donde esta oficina se ha acabado incorporando para lograr la transversalidad de las actuaciones.

En este sentido, se continúan reforzando compromisos y desarrollando actuaciones, algunas de ellas iniciadas en etapas anteriores, como la obtención del *"Sello Bequal Plus"* o el proyecto Activa Inclusión.

Activa Mutua da cumplimiento de forma directa a la Ley General de Derechos a las Personas con Discapacidad *(aprobada mediante el Real Decreto Legislativo 1/2013)*, con una cuota del 2,63% de personal laboral con discapacidad en la plantilla de 2019.

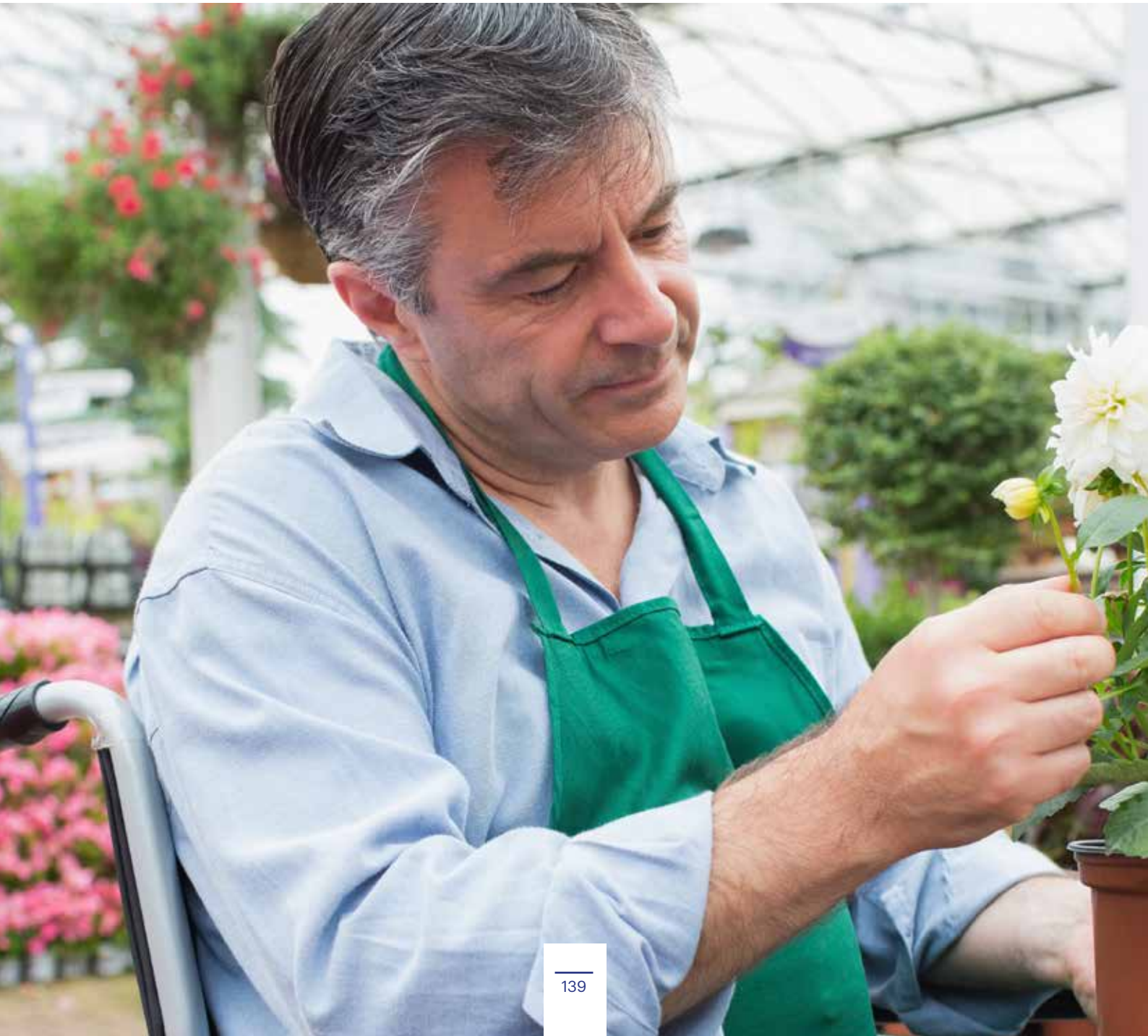
Más allá de este cumplimiento, se llevan a cabo otras medidas que favorecen la inclusión laboral de personas con discapacidad, como el establecimiento de cláusulas sociales en los contratos,

entre las que figura el cumplimiento de la Ley de Discapacidad, o disponer de la certificación *"Bequal"*. Asimismo, se realizan numerosos contratos con centros especiales de trabajo.

Considerando la accesibilidad universal como forma de integración y no discriminación, se trabaja intensamente en mejorar la accesibilidad de nuestras delegaciones, no sólo en aspectos de accesibilidad física, sino en la mejora de accesibilidad sensorial, cognitiva, etc. Este año se mejoró la accesibilidad de la delegación de Cáceres.

En esta misma línea, se continúa con el proyecto pionero de suprimir las barreras de la comunicación, con lo que se procura la accesibilidad cognitiva como medio para la inclusión de las personas con dificultades de comprensión.

Se puede decir que esta buena práctica ha hecho que seamos la primera mutua que trabaja para que todos los grupos de interés puedan acceder a la información, práctica innovadora y transferible a otras instituciones y entidades.



7.2
NUESTRO COMPROMISO SOCIAL E INSTITUCIONAL

Activa Mutua está claramente comprometida con la sociedad. En este sentido, continuamos colaborando con diferentes entidades, participando en congresos y jornadas y formando parte de varias campañas de solidaridad, entre otras iniciativas.

Adhesiones y compromisos

Alineados con nuestros valores, nuestra ética y nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa, estamos adscritos en los siguientes organismos de proyección internacional:

» Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa internacional de responsabilidad social, y publicación del Informe de Progreso de Activa Mutua (desde octubre 2013).

» Adhesión al Manifiesto por la Corresponsabilidad: Hacia una Responsabilidad Social Compartida, de la Fundación Corresponsables (desde diciembre 2012).

» Firma del Charter de la Diversidad, promovido por la Fundación para la Diversidad, con el objetivo de estrechar los lazos de adhesión a los principios fundamentales de igualdad y respeto al derecho de inclusión de todas las personas (desde febrero 2013).

» Adhesión al programa *"Acuerdos Voluntarios para las Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero"*, que promueve la Oficina Catalana del Cambio Climático de la Generalidad de Cataluña. Activa Mutua está adherida a esta iniciativa con lo que la entidad se compromete a publicar anualmente un inventario de sus emisiones de gases con efecto invernadero e implementar medidas de reducción (desde diciembre 2013).

Certificaciones y sellos

» Adhesión a la iniciativa *"Empresas por una sociedad libre de violencia de género"*. Promovida por el Ministerio de Sanidad. Activa Mutua percibe su potencial como agente para la concienciación social y dirige sus esfuerzos hacia la sensibilización y la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género (desde junio 2017).

» Compromiso con la Carta Europea de la Seguridad Vial, la mayor plataforma sobre seguridad vial de la sociedad civil (desde enero 2012).

» Compromiso con el *"Empower Women"* que es el movimiento global líder para el empoderamiento económico de la mujer, que asume el compromiso de alinear las políticas de las compañías para hacer avanzar la igualdad entre los géneros (desde marzo 2019).

Certificaciones y sellos

» **"Distintivo Etiqueta Responsable".** Activa Mutua ha renovado su distintivo Etiqueta Responsable, esta insignia que concede la Asociación + Responsables y que hace visible y valora las buenas prácticas de la entidad en los ámbitos económico, social y ambiental.

» **Certificado "Bequal PLUS",** que verifica la política inclusiva con respecto a la discapacidad. El comité de certificación de la Fundación Bequal está formado por el CERMI, la Fundación ONCE, FEACEM y la Fundación Seeliger y Conde *(desde julio 2015)*.

» **Certificado y sello Alares ESR**, como reconocimiento al esfuerzo para poner a disposición de la plantilla y de sus familias servicios que favorezcan la conciliación familiar y la igualdad de oportunidades *(desde octubre 2013)*.

» **Certificación Sistema de Gestión de Calidad,** en base a la norma UNE-EN-ISO 9001 (*desde mayo 2012)*.

» **Certificación Sistema de Gestión Ambiental,** en base a la norma UNE-EN-ISO 14001 *(desde diciembre 2016)*.

» **Certificación como "Empresa Familiarmente Responsable"**, otorgado por la Fundación Mas-Familia con el apoyo del Ministerio de Sanidad, que reconoce la labor de las organizaciones en la promoción de la conciliación. En este sentido, la mutua desarrolla diversas medidas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral, así como un plan de igualdad *(desde enero 2018)*.

CONVENIOS DE COLABORACIÓN

Las entidades con las que se mantienen estos acuerdos de colaboración son:

» Mutua Universal
» Mutua Intercomarcal
» Fraternidad-Muprespa
» Egarsat
» Mutua Gallega
» Asepeyo
» Mutua Cesma
» Mutua Montañesa
» Mutua Navarra
» Solimat
» Mutua Balear
» Mutualia
» Umivale
» Unión de Mutuas

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

En el mes de octubre se presentó el I plan de voluntariado corporativo de Activa Mutua, marco en que se desarrollan acciones que, si bien llevábamos tiempo haciendo, ahora se organizan en una alianza entre nuestra mutua y su personal para participar activamente en favor de la comunidad.

Es el área de responsabilidad social que coordina e impulsa el plan de voluntariado, así como las iniciativas que se desarrollan en el marco de este. De forma continua y dinámica, las acciones se van renovando, y pueden ser propuestas por cualquier persona trabajadora.

CAMPAÑAS Y ACTIVIDADES SOLIDARIAS

» El 23 de abril, día internacional de los libros, la plantilla de Activa Mutua procedió a la donación de libros nuevos y usados al participar en dos proyectos. Uno, el de "**Los invisibles" de la Asociación Alma,** iniciativa para dotar de libros a la biblioteca de la cárcel de mujeres de Badajoz. Aquí, Activa Mutua recogió 150 libros. El otro proyecto, el de Fundación Codespa, que persigue la financiación de 48 proyectos en 12 países con necesidades gracias a la venta de los libros donados. Durante este año, Activa Mutua ha cedido a esta causa 105 libros, sumados a los 95 del pasado año. En total, 350 libros procedentes de todas las delegaciones. Las sucursales encargadas de recoger los libros fueron Barcelona y Badajoz.

» **Colaboración con la campaña "Ponte la Gorra",** en solidaridad con el cáncer infantil. Desde Activa Mutua, de nuevo, hemos colaborado durante el mes de junio con la Asociación de Familiares y Amigos de Niños Oncológicos de Catalunya *(AFANOC)* en esta campaña, siendo un punto de venta de sus gorras nuestras delegaciones de Reus-Tecnoparc y Palma de Mallorca, Lleida, Clínica Activa Mutua de Tarragona y Barcelona Bailén. Se recaudaron fondos de manera

voluntaria a los trabajadores de Activa Mutua para La Fundación Amigos Joan Petit, con los que contribuir en un estudio sobre tumores del sistema nervioso central, promovido por el Hospital Universitario de la Vall d'Hebron.

» Colaboración con **el centro de reciclaje de gafas Melvin Jones del Club de Leones de España**. Para esta acción de voluntariado, se han colocado en todas las delegaciones de la mutua unas urnas específicas para tal fin.

» **Campaña solidaria de donación de sangre.** Activa Mutua participó en esta campaña en las delegaciones de Reus Tecnoparc y Clínica Tarragona donde colaboró personal de nuestra entidad.

» Participación en **la campaña "Taponar para una nueva vida".** La mutua continúa colaborando con la Fundación Nacex para ayudar a captar fondos económicos para niños enfermos y con pocos recursos. Esta campaña promueve la recogida de tapones de envases utilizados, como agua, detergentes, etc.

» **Campaña " El hambre no hace vacaciones"** 28 delegaciones de Activa Mutua en Catalunya, las cuáles aportaron su grano de arena para ayudar a las personas más necesitadas y de paso sensibilizar a la ciudadanía sobre la realidad de la pobreza en su entorno más inmediato y favorecer la colaboración continuada con el Banco de Alimentos.

Donaciones

» Donación de material informático (7 ordenadores) que realizó la delegación de Reus, en el polígono Tecnoparc, a la *"Escola de Maspujols"* y (1 ordenador, 1 monitor y 1 impresora) a la *"Asociación El camino Verge de Montserrat"*.

8
NUESTRO COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

8.1
COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE

El compromiso de Activa Mutua con la sostenibilidad ambiental es firme, integrándola de manera estratégica en toda la organización.

Activa Mutua dispone de la certificación en la norma UNE-EN ISO 14001, que establece un sistema de gestión ambiental efectivo para reducir el impacto causado al medio ambiente, generar beneficios internos y mejorar el uso de los recursos. En este sentido, estamos orgullosos de destacar que Activa Mutua es una de las pocas mutuas que ha certificado todos sus centros de trabajo en gestión medioambiental.

En general, cabe destacar que el libro de estilo de la Mutua, dispone de criterios de eficiencia energética, sostenibilidad y accesibilidad para garantizar su implantación en las nuevas oficinas y reformas.

También incidimos en la educación y sensibilización en materia medioambiental, para lo cual se dispone de un manual de buenas prácticas en el cuidado medioambiental dirigido a la plantilla y accesible a través de la intranet. Así mismo, se publican en la web y redes sociales artículos y post conmemorando los días internacionales relacionados con el medio ambiente y la sostenibilidad

MEDIDAS

Se lleva a cabo una correcta gestión de los residuos que se generan relacionados con nuestra actividad, separando los residuos especiales y no especiales. En relación con los residuos sanitarios, la separación se realiza en función de su peligrosidad *(G-II, G-III y G-IV)*. Hay contenedores específicos para cada uno de ellos que se retiran por el gestor autorizado *KOM- PASS*. El control de la correcta gestión de los residuos peligrosos se realiza a través de la documentación relacionada con su gestión, anotándose en un registro cada retirada.

Por otro lado se separan los residuos valorizables de plástico, pilas y toners.

El objetivo es continuar concienciando a los profesionales para hacer un uso racionalizado del papel, eliminar el uso de botellas y vasos de plástico, impulsando medidas que reduzcan la generación de residuos.

Como medidas de reducción de emisiones, se continua con el cambio progresivo de luminarias por LEDs o sistemas de iluminación inteligente. En este año 2019 se han instalado en las delegaciones de Móra d'Ebre y Reus - Tecnoparc.

En relación al ahorro energético, en las delegaciones de Barcelona, Tarradellas y Girona se dispone de un sistema de iluminación Organic Response, un sistema de iluminación inteligente que se está estudiando implantar en otras delegaciones.

Por otra parte, durante el año 2019 se han sustituido luminarias por unas de bajo consumo en las delegaciones de Móra d'Ebre y Reus - Tecnoparc.

Desde 2018, Activa Mutua dispone de energía que procede exclusivamente de fuentes 100% renovables, evitando la emisión de gases de efecto invernadero.

En relación con el consumo de agua, se promueve su ahorro y aprovechamiento en el manual de buenas prácticas en el cuidado medioambiental dirigido al personal.

8.2
POLÍTICA DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

Activa Mutua tiene regulada su actividad por medio de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social a través de la Ley General de la Seguridad Social y el Reglamento general de colaboración en la gestión de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

En este sentido, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social ofrece los pliegos generales a todas las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

En base a estos, cada mutua elabora sus instrucciones internas de contratación. En el caso de Activa Mutua, estas fueron aprobadas en diciembre de 2016 por parte de la junta directiva.

Sin embargo, la política de contratación de proveedores está regulada mediante la Ley de Contratación Pública *(Real Decreto 3/2011)* y los procedimientos internos de compras y secretaría general, que garantizan los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia los procedimientos.

Por otra parte, el sistema de gestión de la calidad de Activa Mutua, en base a *la norma ISO 9001*, dispone de la instrucción de evaluación de proveedores, del procedimiento de compras y del procedimiento de licitaciones, que complementan el sistema de contratación de la empresa.

Fomento de la responsabilidad social en la cadena de suministro

La responsabilidad social de Activa Mutua también se extiende a lo largo de la cadena de suministro. En este sentido, en cuanto a la ponderación responsable de proveedores en contratos de obras, se establece que ante dos o más ofertas iguales, se aplicarán los criterios vinculados al objeto del contrato y en estos casos, en el que se menciona *en el punto E del apartado 1 del artículo 147 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.*

En su defecto, el empate se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, en el momento de presentación de la oferta:

- Mayor porcentaje de personas trabajadoras con diversidad funcional o en situación de exclusión social en la plantilla en cada una de las empresas, por encima del mínimo exigido legalmente. En caso de empate, se priorizará el mayor número de contratos fijos de estos colectivos.
- Menor porcentaje de contratos temporales a la plantilla en cada una de las empresas.
- Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla en cada una de las empresas.

Activa Mutua se somete cada año a dos auditorías anuales para controlar y supervisar la gestión en materia de compras y proveedores.

Además, serán condiciones especiales de ejecución del contrato las siguientes condiciones dispuestas en el artículo 202 de la *Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público:*

- Tener contratado un porcentaje de personas con diversidad funcional superior al exigido por la legislación vigente.
- Haber establecido medidas para eliminar las desigualdades entre hombres y mujeres.
- Disponer de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras.
- La recuperación o reutilización de los envases y embalajes o productos utilizados.
- La recogida y el reciclaje de los residuos o de los productos utilizados a cargo del contratista.

En cuanto a los contratos de obras también se valora que las empresas dispongan de sistemas de gestión de la calidad y el medio ambiente en base a las *normas ISO 9001 e ISO 14001* respectivamente. A raíz de la integración de l*a norma UNE-EN ISO 14001* durante el año 2017, se desarrollaron una serie de cambios en la política de compra, con lo que se obliga a cumplir y firmar un documento en el que se incluye una cláusula específica, que requiere que la organización:

- Cumpla con los requisitos y disponga de la documentación necesaria requerida por la normativa en vigor para el cumplimiento de las condiciones técnicas, ambientales y administrativas.
- Gestione correctamente los residuos a través de transportistas y gestores autorizados.
- Realice acciones de mejora para minimizar los impactos ambientales de sus actividades.
- Incluya formación en materia de medio ambiente en sus planes formativos del personal.
- Se comprometa a mantener este cumplimiento durante el periodo de la relación contractual con Activa Mutua.
- Cumplimiento de toda la normativa relacionada con la prevención de riesgos laborales.

Por otra parte, en Activa Mutua llevamos a cabo encuestas de valoración del proveedor internas para todas las compras que se realizan.

También existe un registro de reclamaciones a disposición de todas las personas usuarias *(personal asociado y proveedores)*, así como un apartado de quejas y sugerencias en la página web.

Todas las licitaciones y relaciones contractuales disponen de cláusulas de protección de datos con el fin de mantener la debida confidencialidad en las relaciones con nuestras empresas proveedoras y el respeto a la privacidad de sus datos.

Con el objetivo de controlar y supervisar su gestión, nos sometemos anualmente a dos auditorías: una interna, que se focaliza en las delegaciones y que elabora un mapa de riesgos, y una externa, que elabora la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

El número de proveedores históricos acumulados es de 13.000, entre autónomos y empresas, la mayoría de los cuales son de ámbito nacional. Por otra parte, el importe monetario acumulado de los pagos efectuados a proveedores durante este año 2019 31.288.181,30 €, de los cuáles 4.114.399,81 € corresponden a servicios generales.

Objetivos y proyectos para 2020

» Regularización de todos los contratos de adjudicación pública

9 NUESTRO INFORME DE GESTIÓN ECONÓMICA

9
NUESTRO INFORME DE GESTIÓN ECONÓMICA

Activa Mutua cumple con el compromiso de transparencia y rigor mediante la auditoría de sus cuentas anuales.

	2018	2019
Valor económico directo generado - ingresos	371.561.531,50	396.342.790,64
Valor económico distribuido - Costes operacionales	30.523.673,18	29.212.894,51
Valor económico distribuido - Salarios y beneficios de los empleados	24.563.212,01	25.052.874,45
Valor económico distribuido - Pagos a proveedores de capital	10,21	2.964,04
Valor económico distribuido - Pagos al Gobierno	63.661.800,94	72.696.057,51
Valor económico distribuido - Inversiones en la comunidad	239.018.090,96	268.646.521,80
Valor económico distribuido - TOTAL	**356.776.696,14**	**395.611.312,31**
Valor económico retenido	14.784.835,36	731.478,33
Resultado de gestión	**16.148.045,52**	**-12.465.531,83**

10 SOBRE ESTA MEMORIA

10
SOBRE ESTA MEMORIA

Activa Mutua elabora anualmente su memoria de sostenibilidad con el objetivo de recoger los retos y los resultados económicos, ambientales, sociales y laborales más significativos de la organización.

El objetivo de la memoria es ofrecer información exhaustiva a nuestros grupos de interés, comunicando de manera transparente las principales actuaciones realizadas y los resultados obtenidos a lo largo del año 2019.

La información recogida en la memoria de sostenibilidad 2019 de Activa Mutua ha sido definida de acuerdo con los principios, contenidos e indicadores establecidos en los estándares para la elaboración de ***memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI).*** El seguimiento de estas directrices garantiza que la información contenida es completa, fiable y equilibrada.

Esta memoria de sostenibilidad ha elaborado en base a los requerimientos de la opción "*de conformidad*" esencial. En el índice GRI, se encuentra el detalle del contenido que se reporta en esta memoria.

Por otra parte, y con el fin de avanzar en la transparencia y en la información que se facilita a los grupos de interés, se han incorporado otros aspectos contemplados en *la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad*, y que la entidad no es un sujeto obligado según establece este marco normativo.

Para cualquier duda que pueda surgir sobre el contenido de la presente memoria se puede contactar con Activa Mutua a través de la dirección de correo electrónico:

rsc@activamutua.es

10
ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI

ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTÁNDAR GRI

Los contenidos de este índice se han elaborado de acuerdo con la opción esencial *"de conformidad"* con el estándar GRI, y han sido verificados externamente por una entidad independiente *(ver apartado Informe de verificación)*.

CONTENIDOS GENERALES		Páginas
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
102-1	Nombre de la organización	10
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	10
102-3	Ubicación de la sede	16
102-4	Ubicación de las operaciones	16-19
102-5	Propiedad y forma jurídica	10
102-6	Mercado en los cuáles se sirve	10
102-7	Tamaño de la organización	Número de empleados: 861. Ventas netas: 396 millones Capitalización: 396 milones Cantidad servicios ofrecidos: 6
102-8	Información de empleados y otros trabajadores	111-117
102-9	Cadena de suministro	145-147
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12, 145, 147
102-11	Principio o enfoque de precaución	29-30
102-12	Iniciativas externas	140-142
102-13	Afiliación a asociaciones	140-141
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-8
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11, 20-25, 27-27
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	43-49
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de grupos de interés	34
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	122-123
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	33
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	37
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	39-40
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	45
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	37-41
102-47	Lista de temas materiales	40
102-48	Reexpresión de la información	70-71

CONTENIDOS GENERALES		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No se han producido cambios significativos respecto a la memoria anterior
102-50	Período objeto del informe	151
102-51	Fecha del último informe	151
102-52	Ciclo de elaboración de informes	151
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	151
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	151
102-55	Índice de contenidos GRI	152-156
102-56	Verificación externa	---
ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Explicación del tema material y de su cobertura	37-41

TEMAS MATERIALES E INDICADORES

CONTENIDOS GENERALES		
ÁMBITO ECONÓMICO		
Desempeño económico		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	149
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	149
Anticorrupción		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	26-27
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	26-27
ÁMBITO AMBIENTAL		
Energía		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	144
302-1	Consumo energético dentro de la organización	---
Agua		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	144
303-1	Extracción de agua por fuente	---
Emisiones		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	142
305-1	Emisiones directas de GEH (alcance 1)	---
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	144
305-2	Emisiones indirectas de GEH en generar energía (alcance 2)	---
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	144
CONTENIDOS GENERALES		

305-3	Otras emisiones indirectas de GEH (alcance 3)	---
Efluentes y residuos		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	144
306-2	Residuos por tipos y método de eliminación	---
Cumplimiento ambiental		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	144
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se ha identificado ningún incumplimiento
Evaluación ambiental de proveedores		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	145-147
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	147
ÁMBITO SOCIAL		
Ocupación		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	108-110
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	114-116
Salud y seguridad en el trabajo		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	131-134
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	135-137
Formación y enseñanza		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	127
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	128-129
Diversidad e igualdad de oportunidades		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	124-125
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y la plantilla	A) 44 B) 101-113
No discriminación		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	124-125
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas tomadas	No se han detectado casos de discriminación
Evaluación social de los proveedores		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	145-147
CONTENIDOS GENERALES		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	146-147, 149
Salud y seguridad de los clientes		

103-2, 103-3	Enfoque de gestión	69
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	70-77
Privacidad del cliente		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	26-27
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y perdida de datos del cliente	26
Cumplimiento socioeconómico		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	26, 28, 29, 50
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se ha identificado ningún incumplimiento

OTROS TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

TEMAS MATERIALES E INDICADORES		Páginas
ÁMBITO SOCIAL		
Conciliación		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	120-121
AM 420-1	Número total de solicitudes de conciliación aprobadas durante el año 2017 por sexo	121-123
R+D+I		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	37-41
AM 422-1	Proyectos en I+D+I desarrollados durante el año	83
Garantizar la calidad y continuidad del servicio		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	10, 91-92
AM 423-1	Acciones realizadas internamente y por organismos externos, destinadas a controlar la calidad y continuidad del servicio	92-93
Servicios adaptados a las necesidades de los clientes		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	13
AM 424-1	Nuevos servicios y/o productos adaptados según las necesidades detectadas de los clientes	13-14
Satisfacción de los clientes		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	31, 37, 41
AM 425-1	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	57, 93, 99, 102-103
Accesibilidad		
103-2, 103-3	Enfoque de gestión	38-43, 140-142
AM 426-1	Centros y lugares de trabajo donde se han incorporado criterios de accesibilidad universal	14, 90

Activa Mutua

Memoria de sostenibilidad

2019